

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΚ: 8/2024

Αρ. Πρωτοκόλλου: 12789^Α/3-7-2024

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΠΑΤΡΑΣ
ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΕΥΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΔΙΑΚΗΡΥΣΣΕΙ

την με ανοικτή διαδικασία του άρθρου 264 του ν.4412/2016

**«ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ
ΔΕΥΑΠ ΕΤΩΝ 2024-2025»**

(CPV) : 32573000-0

Προϋπολογισμού 72.000,00 €

πλέον ΦΠΑ 24% 17.280,00 €

συνολικού ποσού 89.280,00 €

που θα διεξαχθεί σύμφωνα με α) τις διατάξεις του ν. 4412/2016 (Α' 147)

και β) τους όρους της παρούσας και

καλεί

τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς να υποβάλουν προσφορά για
την ανάδειξη αναδόχου εκτέλεσης της ως άνω υπηρεσίας

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	4
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	4
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	5
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	5
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	6
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	9
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	9
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	10
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	11
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	11
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	11
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	11
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων.....	11
2.1.4 Γλώσσα	12
2.1.5 Εγγυήσεις	12
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	13
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	13
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....	13
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής.....	14
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού.....	15
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.....	21
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	21
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	21
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	21
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	21
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	22
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	23
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	24
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	29
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης.....	29
2.3.2 Βαθμολόγηση τεχνικής προσφοράς.....	30
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	33
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών.....	33
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών.....	33
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά».....	36
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής.....	36
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά.....	37
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	37
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	38
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	39
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	41
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	41
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ.....	43
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	45
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	46
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	49
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	50
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ).....	50

4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	50
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	50
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	51
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	52
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	52
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	54
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	54
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	54
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	55
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	56
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	57
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	57
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	57
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	57
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	58
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ.....	59
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	60
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι –ΤΕΧΝΙΚΗ ΈΚΘΕΣΗ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ,	62
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ.....	83
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ –ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	89
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	108
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΕΕΕΣ.....	110
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	111

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΠΑΤΡΑΣ (Δ.Ε.Υ.Α.Π.)
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	1007.F00802.0001
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997992818
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΑΚΤΗ ΔΥΜΑΙΩΝ 48
Πόλη	ΠΑΤΡΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	26333
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL632
Τηλέφωνο	2610 366100
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	dinias.panagiotis@deyap.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	ΔΙΝΙΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.deyap.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι Δημοτική Επιχείρηση (ΝΠΙΔ), είναι «Μη Κεντρική Αναθέτουσα Αρχή» (άρθρο 2 § 1, περ. 3 του Ν.4412/2016) και ανήκει στην Υποδιαίρεση «Υποτομέας ΟΤΑ» του Δημοσίου Τομέα (άρθρο 14 § 1, περ. δ του Ν.4270/14, ΦΕΚ 143/Α/28-06-14). Για τους σκοπούς δε του βιβλίου ΙΙ (άρθρα 222 έως 338) του Ν.4412/2016, θεωρείται «Αναθέτων Φορέας» (άρθρο 224 § 1, περ. α, του Ν.4412/2016).

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής ανήκει στην Κατηγορία «Στέγαση και Υποδομές Κοινής Ωφέλειας» σύμφωνα με το Τμήμα Ι § Ι.5 του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (Επίσημη Εφημερίδα Ευρωπαϊκής Ένωσης ΕΕΕΕ L 296/12-11-2015 σ. 1-146).

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το ελληνικό.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): www.deyap.gr

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 264 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

- Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Δ.Ε.Υ.Α.Π. Η χρηματοδότηση θα είναι από ιδίους πόρους. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α.: 62.07.092.030 σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού της ΔΕΥΑΠ του έτους 2024
- Η δαπάνη για την παροχή της υπηρεσίας έχει προϋπολογισθεί ενδεικτικά στο ποσό των 72.000,00 € (πλέον Φ.Π.Α. 24% 17.280,00 €) και συνολικό ποσό 89.280,00 €.

Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α.: 62.07.092.030 σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του Φορέα κατά τα έτη 2024-2025, ως κάτωθι :

α) την πίστωση του προϋπολογισμού εξόδων έτους 2024 στον ΚΑ 62.07.092.030 και 54.00 ποσού 24.000,00 € και 5.760,00€ αντίστοιχα .

β) στον προϋπολογισμό εξόδων για το έτος 2025 θα εγγραφεί πρόβλεψη στον ΚΑ 62.07.093.030 για το ποσό των 72.000,00€ πλέον Φ.Π.Α. 24% 11.520,00 € στον ΚΑ 54.00

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η απόφαση με αρ. πρωτ. 11517Α/6-6-2024(ΑΔΑΜ 24REQ014893913 2024-06-06) για την ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το οικονομικό έτος 2024

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2024-2026 και αφορούν την ενιαία διαχείριση στην κάλυψη των αναγκών της Δ.Ε.Υ.Α.Π. στην εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων των πολιτών.. Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι (Τεχνική Έκθεση, Προϋπολογισμός -Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων) της παρούσας διακήρυξης.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : **32573000-0**

Προσφορές υποβάλλονται μόνο για το σύνολο των υπηρεσιών.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των ευρώ **89.280,00** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ 24 % : ευρώ **72.000,00** ,ΦΠΑ 24% : ευρώ **17.280,00**) και αναλύεται ως εξής :

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (ΜΗΝΑΣ)	ΜΗΝΕΣ	Φ.Π.Α. %	ΣΥΝΟΛΟ
6.000,00€	12		72.000,00€
	Φ.Π.Α.	24%	17.280,00€
	ΣΥΝΟΛΟ		89.280,00€

ΕΤΟΣ	ΜΗΝΕΣ	ΠΟΣΟ	Κ.Α.Ε.	Φ.Π.Α.	Κ.Α.Ε. Φ.Π.Α.
2024	4	24.000,00€	62.07.092.030	5.760,00€	54.00
2025	8	48.000,00€	62.07.092.030	11.520,00€	54.00
ΣΥΝΟΛΟ	12	72.000,00€		17.280,00€	

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες .

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής για το σύνολο της υπηρεσίας.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκ δοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν, και ιδίως:

του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)", όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα

- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της υπ' αριθμ. 76928/9.07.2021 Κ.Υ.Α των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων-Επικρατείας με θέμα : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075)
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ 2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της υπ' αριθμ. 52445 ΕΞ 2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β' 2385 με διορθ. σφαλ. στο Β' 3061).
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,

- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.
- του ν.1069/1980 “Περί κινήτρων για την ίδρυση Επιχειρήσεων Ύδρευσης και Αποχέτευσης” (ΦΕΚ 191/23-8-1980) όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα
- την υπ’ αριθ. 234/18/1-7-2024 απόφαση του ΔΣ της ΔΕΥΑΠ με την οποία εγκρίθηκαν η μελέτη και οι όροι διενέργειας του παρόντος διαγωνισμού
- την με αριθ. πρωτ 11517Α/6-6-2024(ΑΔΑΜ 24REQ014893913 2024-06-06) Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης της ΔΕΥΑΠ

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών η **19η Ιουλίου 2024, ημέρα Παρασκευή** και ώρα **20:00μ.μ.**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr).

1.6 Δημοσιότητα

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **354109** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης δημοσιεύεται και στον Ελληνικό Τύπο, σύμφωνα με το άρθρο 296 του Ν. 4412/2016 :

σε μια (1) εβδομαδιαία Περιφερειακή εφημερίδα και

ΑΧΑΪΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ

β) σε δύο (2) ημερήσιες Περιφερειακές εφημερίδες

ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ ΠΑΤΡΩΝ ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α.Ε.

Η ΓΝΩΜΗ ΕΠΕ

Η περίληψη της παρούσας Διακήρυξης όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν.4727/2020, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ).

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : www.deyap.gr

Γ. Έξοδα δημοσιεύσεων

Βάσει της εγκυκλίου 11/27754/28-6-2010 του Υπ. Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περί αποδοχής της με αρ. 204/2010 γνωμοδότηση του Δ' Τμήματος του Ν.Σ.Κ. που αφορά σε δαπάνες δημοσίευσης διαγωνισμών Δημοσίων Συμβάσεων Ο.Τ.Α Α' βαθμ., οι δαπάνες δημοσίευσης της διακήρυξης και τα λοιπά έξοδα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

της δημοπρασίας, αρχικής και επαναληπτικής αν υπάρξει, βαραίνουν τον ανάδοχο. Θα καταβάλλονται σε κάθε περίπτωση με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών πριν την υπογραφή της σύμβασης ή με τον πρώτο λογαριασμό πληρωμής της σύμβασης.

Η ΔΕΥΑΠ δεν επιβάλλει στους οικονομικούς φορείς καμία δαπάνη για τη λήψη των εγγράφων της σύμβασης, πλην της δαπάνης που αντιστοιχεί στο κόστος αναπαραγωγής τους και της ταχυδρομικής αποστολής τους (άρθρο 53 § 4 του Ν.4412/2016).

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν.

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης, είναι τα ακόλουθα:

- η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr).

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραλάβουν την διακήρυξη είτε από την διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr, είτε από την ιστοσελίδα της ΔΕΥΑΠ στη διεύθυνση www.deyap.gr

Επιβάλλονται στους οικονομικούς φορείς οι κάτωθι απαιτήσεις με σκοπό την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών των ανωτέρω εγγράφων της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς αναλαμβάνουν την υποχρέωση να τηρήσουν εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσουν σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς Τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής, τα ανωτέρω έγγραφα ή πληροφορίες που προκύπτουν από αυτά. Οι οικονομικοί φορείς διασφαλίζουν την τήρηση των απαιτήσεων αυτών από το προσωπικό τους, τους υπεργολάβους τους και κάθε άλλο τρίτο πρόσωπο που χρησιμοποιούν κατά την ανάθεση ή εκτέλεση της σύμβασης.

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο επτά (7) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών(ήτοι μέχρι 12-7-2024) και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα, δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών **(ήτοι μέχρι 15-7-2024)**,
- β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της αναθέτουσας αρχής.

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη, είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού

ποσού¹. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρτισης αυτής, το ποσό της κατάρτισης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. αα' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στην παρούσα (Παράρτημα IV).

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

¹ Τα γραμμάτια σύστασης χρηματικής παρακαταθήκης του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, για την παροχή εγγυήσεων συμμετοχής και καλής εκτέλεσης (εγγυοδοτική παρακαταθήκη) συστήνονται σύμφωνα με την ειδική νομοθεσία που διέπει αυτό και ειδικότερα βάσει του άρθρου 4 του π.δ της 30 Δεκεμβρίου 1926/3 Ιανουαρίου 1927 ("Περί συστάσεως και αποδόσεως παρακαταθηκών και καταθέσεων παρά τω Ταμείω Παρακαταθηκών και Δανείων"). Πρβλ. το με αρ. πρωτ. 2756/23-5-2017 έγγραφο της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. (ΑΔΑ: 7ΝΣΡΟΞΤΒ-975).

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ², στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7³ και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων⁴.

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης⁵.

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού **1.440,00 € (χίλια τετρακόσια σαράντα ευρώ)**.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, **ήτοι μέχρι 18-6-2025** άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται, σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν

² Βλ. σχετικά με ΣΔΣ https://www.wto.org/english/tratop_e/gproc_e/gp_gpa_e.htm

³ Σύμφωνα με το ισχύον κείμενο της ΣΔΣ, τα σχετικά παραρτήματα που αναφέρονται στο άρθρο 25 αντιστοιχούν πλέον στα 1, 2, 4, 5, 6 και 7.

⁴ Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται η συμμετοχή εξωχώριας εταιρείας από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α' και β' της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005.

⁵ Πρβλ. σχετικά, σελ. 8 της Ανακοίνωσης της Επιτροπής C (2019) 5494 final «Κατευθυντήριες γραμμές για τη συμμετοχή προσφερόντων και αγαθών από τρίτες χώρες στην αγορά δημοσίων συμβάσεων της ΕΕ».

την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

2.2.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 302 του ν. 4412/2016.

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ.1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη⁶ καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42), και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα

⁶ Επισημαίνεται ότι η αναφορά στο ΕΕΕΣ σε “τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση” νοείται ως “αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση”, η δε σχετική δήλωση του οικονομικού φορέα στο Μέρος ΙΙΙ.Α. του ΕΕΕΣ αφορά μόνο σε αμετάκλητες καταδικαστικές αποφάσεις

εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) απάτη, εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5^{ης} Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.

- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

α) όταν ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Οι υποχρεώσεις των περ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού κανονισμού.

2.2.3.3 α) Κατ' εξαίρεση, δεν αποκλείονται για τους λόγους των ανωτέρω παραγράφων, εφόσον συντρέχουν οι πιο κάτω επιτακτικοί λόγοι δημόσιου συμφέροντος όπως δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος

β) Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

2.2.3.4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

(γ) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 262 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 280 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(θ) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

2.2.3.5. Δεν τίθενται εθνικοί λόγοι αποκλεισμού, λόγω ύψους της σύμβασης(μικρότερη του ποσού 1.000.000,00 €προ ΦΠΑ)

2.2.3.6. Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

2.2.3.7. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

2.2.3.8. Η απόφαση για τη διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο, εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, καθώς και στην υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β'5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων με θέμα: «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016».

Η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει στην Επιτροπή εξέτασης επανορθωτικών μέτρων της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 το σχέδιο της απόφασής της περί της διαπίστωσης της επάρκειας ή μη των ληφθέντων από τον οικονομικό φορέα επανορθωτικών μέτρων, συνοδευόμενο από πλήρη φάκελο που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία. Το σχέδιο της απόφασης της αναθέτουσας αρχής, μαζί με όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία αποστέλλονται, ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου epanorthotika@eaadhsy.gr

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η αναθέτουσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφο, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

Αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει ότι τα στοιχεία που προσκόμισε ο οικονομικός φορέας δεν είναι πλήρη ή απαιτούνται διευκρινίσεις, πριν από την αποστολή του σχεδίου της απόφασής

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

της στην Επιτροπή, καλεί τον οικονομικό φορέα για τη συμπλήρωση των σχετικών στοιχείων ή/και την παροχή διευκρινίσεων, εντός προθεσμίας, που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες.

Αν ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκριθεί στην πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, το γεγονός αυτό μνημονεύεται στο σχέδιο της απόφασης.

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί μετά την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που, κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπο του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε, κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οσιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την αναθέτουσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.

Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9. Οικονομικός φορέας, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν εμπορική ή βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της προμήθειας.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν emπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Δεν προβλέπεται στην παρούσα σύμβαση.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι, για την συμμετοχή τους στη διαγωνιστική διαδικασία, οφείλουν να διαθέτουν επί ποινή αποκλεισμού την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα όπως αναλύεται στο τεύχος τεχνικών προδιαγραφών της Μελέτης της Διοικητικής Διεύθυνσης στο Παράρτημα Ι της παρούσης διακήρυξης

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι, για την συμμετοχή τους στη διαγωνιστική διαδικασία, οφείλουν να διαθέτουν επί ποινή αποκλεισμού τα ζητούμενα πιστοποιητικά που αποδεικνύουν τη συμμόρφωση με τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας όπως αναλύεται στο τεύχος τεχνικών προδιαγραφών της Μελέτης της Διοικητικής Διεύθυνσης στο Παράρτημα Ι της παρούσης διακήρυξης

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς⁷. Στην περίπτωση αυτή,

⁷ Δύνανται, επίσης, να στηρίζονται και στις ικανότητες του/ των υπεργολάβων, στους οποίους προτίθενται να αναθέσουν την εκτέλεση τμήματος/ τμημάτων της υπό ανάθεσης σύμβασης

αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων .

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2. Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 316 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση .

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας.

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες δηλώνουν ότι πληρούν, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβουν γνώση μετά την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί την αναθέτουσα αρχή.

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους, ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα ΙΙΙ, το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ⁸ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.⁹

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ.

Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με αυτό.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

⁸ Το ΕΕΕΣ περιλαμβάνει τα ακόλουθα Μέρη: Μέρος Ι Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή, Μέρος ΙΙ Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα, Μέρος ΙΙΙ Κριτήρια αποκλεισμού, Μέρος ΙV Κριτήρια Επιλογής, Μέρος VΙ Τελικές δηλώσεις.

⁹ Από τις 2-5-2019, παρέχεται η ηλεκτρονική υπηρεσία [Promitheus ESPDint \(https://espint.eprocurement.gov.gr/\)](https://espint.eprocurement.gov.gr/) που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Μπορείτε να δείτε τη σχετική ανακοίνωση στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr Πρβλ και το Διορθωτικό (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 17/65 της 23ης Ιανουαρίου 2018) στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας, με το οποίο επιλύθηκαν τα σχετικά ζητήματα ορολογίας που υπήρχαν στο αρχικό επίσημο ελληνικό κείμενο του Εκτελεστικού Κανονισμού, Μπορείτε να δείτε το σχετικό Διορθωτικό στην ακόλουθη διαδρομή [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R\(01\)&from=EL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R(01)&from=EL)

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων το ΕΕΕΣ υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Ο οικονομικός φορέας φέρει την ειδική υποχρέωση, να δηλώσει, μέσω του ΕΕΕΣ, την κατάσταση του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.3 της παρούσης και ταυτόχρονα να επικαλεσθεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

Ιδίως επισημαίνεται ότι κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του ως προς την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (περ. α' και β' της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) αυτές θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

Α. Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ' άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος.

Η προσκόμιση των δικαιολογητικών για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 **γίνεται κατά τη διαδικασία υποβολής προσφορών από όλους τους οικονομικούς φορείς.**

Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα

αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν η αναθέτουσα αρχή που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν (Άρθρο 79 παρ. 6 ν. 4412/2016.).

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5. και 3.2 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.4.

Β. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω.

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα του άρθρου 22 από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 2.2.3.1,

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως,

στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση (α) αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε..

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον ΕΦΚΑ.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

γ) για την παράγραφο 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

ii) Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.

iii) Εκτύπωση της καρτέλας "Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης" από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxiset, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Προκειμένου για τα σωματεία και τους συνεταιρισμούς, το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται για τα σωματεία από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, και για τους συνεταιρισμούς για το χρονικό διάστημα έως τις 31.12.2019 από το Ειρηνοδικείο και μετά την παραπάνω ημερομηνία από το Γ.Ε.Μ.Η.

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού (Παρ. 4 του άρθρου 74 του ν. 4412/2016).

ε) για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Β. 2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η. των ως άνω Επιμελητηρίων. Για την απόδειξη άσκησης γεωργικού ή κτηνοτροφικού επαγγέλματος, οι αναθέτουσες αρχές απαιτούν σχετική βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος, από αρμόδια διοικητική αρχή ή αρχή Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός εάν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B.3 Για την απόδειξη των απαιτήσεων του άρθρου 2.2.6 -2.2.7, τα δικαιολογητικά που προβλέπονται στο τεύχος τεχνικών προδιαγραφών της Μελέτης της Διοικητικής Διεύθυνσης στο Παράρτημα Ι της παρούσης διακήρυξης

(Υποβάλλονται με την τεχνική προσφορά)

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα,

προσκομίζεται επιπλέον απόφαση- πρακτικό του αρμοδίου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 254 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης. Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

B.10. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης **ποιότητας – τιμής**, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι ομάδων κριτηρίων:

- **Ομάδα Α:** Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: **60%**), που θα περιγράφει τον τρόπο υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου καθώς και το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου. Επίσης θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγόμενων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Επιπλέον θα περιλαμβάνει την τεκμηριωμένη εμπειρία του Αναδόχου στα ζητούμενα πεδία της παρούσας σύμβασης. Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.
- **Ομάδα Β:** Σύνθεση της Ομάδας Έργου (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: **40%**), που θα πρέπει να περιέχει τα βιογραφικά σημειώματα των στελεχών του

υποψήφιου Ανάδοχου που προτείνεται να στελεχώσουν την Ομάδα Έργου, καθώς και στην Οργανωτική Δομή της Ομάδας.

Οι ομάδες κριτηρίων και τα κριτήρια, στα οποία θα βασισθεί η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα, όπου δίνονται και οι αντίστοιχοι επιμέρους συντελεστές βαρύτητας.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ		ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
ΟΜΑΔΑ Α: Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας		60%
A1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου	25%
A2	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	10%
A3	Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center	25%
ΟΜΑΔΑ Β: Σύνθεση της Ομάδας Έργου		40%
B1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας	10%
B2	Διαθεσιμότητα, εμπειρία και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου	15%
B3	Στελέχωση, εμπειρία και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%
ΣΥΝΟΛΟ		100%

Η αξιολόγηση των προσφορών θα στηριχθεί αποκλειστικά και μόνο στα ανωτέρω κριτήρια. Αντιπροσφορές ή εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές. Σε περίπτωση υποβολής τους θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

2.3.2 Βαθμολόγηση τεχνικής προσφοράς

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Μειώνεται έως 80 όταν δεν καλύπτονται οι Τεχνικές Προδιαγραφές, υπό την προϋπόθεση ότι οι αποκλίσεις των προδιαγραφών δεν αφορούν βασικούς όρους και η Προσφορά έχει χαρακτηριστεί ως τεχνικά αποδεκτή.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς από κάθε μέλος της Επιτροπής Αξιολόγησης.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η **Συνολική Βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς (Σ.Β.Τ.Π.)** υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο: $\Sigma\text{ΒΤΠ} = \sigma 1.A1 + \sigma 2.A2 + \sigma 3.A3 + \sigma 4.B1 + \sigma 5.B2 + \sigma 6.B3$

Ακολούθως θα υπολογισθεί το άθροισμα των βαθμών όλων των κριτηρίων. Το άθροισμα των βαθμών των κριτηρίων θα αποτελεί τον Απόλυτο Βαθμό της Τεχνικής Προσφοράς (ΑΒΤΠ) του κάθε προσφέροντος.

Η τεχνική ικανότητα και καταλληλότητα του κάθε συμμετέχοντος αξιολογείται με το συνολικό βαθμό τεχνικής προσφοράς (ΣΒΤΠ) κάθε προσφέροντος, που υπολογίζεται από τον τύπο:

$$\Sigma\text{ΒΤΠ} = \text{ΑΒΤΠ} / \text{ΑΒΤΠ}_{\text{max}} * 100$$

όπου ΑΒΤΠ_{max} = η απόλυτη βαθμολογία της καλύτερης τεχνικά προσφοράς.

Στην περίπτωση που η προσφορά υποβάλλεται από Ένωση για την βαθμολόγηση στα διάφορα κριτήρια λαμβάνεται σοβαρά υπόψη ο τρόπος και ο βαθμός ουσιαστικής συμμετοχής ενός εκάστου των μελών που συνιστούν την Ένωση στην υλοποίηση του έργου. Επομένως, στην περίπτωση αυτή πρέπει στην Τεχνική Προσφορά να περιγράφεται σαφώς το είδος, ο τρόπος και ο βαθμός συμμετοχής των μελών της Ένωσης στην υλοποίηση του έργου.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης υποχρεούται να αιτιολογεί, κατά κριτήριο, ειδικώς και επαρκώς στα πρακτικά της, τη σχετική βαθμολόγηση των υποβληθέντων τεχνικών προσφορών, καθώς και τους λόγους για τους οποίους υπερέχει η τεχνική προσφορά την οποία έκρινε ως καλύτερη.

Επισημαίνεται ότι κριτήρια που συγκέντρωσαν βαθμολογία, κατά την Αξιολόγηση της Τεχνικής Προσφοράς, μικρότερη του 100, (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν

αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς στο σύνολο της.

Ο συντελεστής βαρύτητας της Τεχνικής Προσφοράς στον Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης ορίζεται στο **80%**.

Βαθμολόγηση οικονομικής προσφοράς

Για κάθε προσφέροντα θα υπολογισθεί ο Συνολικός Βαθμός της Οικονομικής Προσφοράς του (Σ.Β.Ο.Π.), ως εξής: $\text{ΣΒΟΠ} = \text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Μειοδότη (χαμηλότερη)} / \text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος} * 100$ όπου ως Συνολική Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος, ορίζεται το συνολικό ποσό της αμοιβής του σε ΕΥΡΩ έναντι της οποίας προτίθεται να εκτελέσει ο προσφέρων το Έργο, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Είναι προφανές ότι ο βαθμός αυτός θα είναι ένας αριθμός μικρότερος ή ίσος του 100 (ο μειοδότης, δηλαδή ο προσφέρων τη χαμηλότερη αμοιβή, θα έχει ΣΒΟΠ 100). Ο υπολογισμός του ΣΒΟΠ γίνεται έως το δεύτερο δεκαδικό ψηφίο.

Ο συντελεστής βαρύτητας της Οικονομικής Προσφοράς στον Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης ορίζεται στο **20%**.

Εάν οι προσφερόμενες τιμές είναι υπερβολικά χαμηλές θα εξετάζονται λεπτομερώς οι προσφορές πριν την έκδοση απόφασης κατακύρωσης. Για τον σκοπό αυτό θα ζητηθούν από τον προσφέροντα να παρασχεθούν εγγράφως οι αναγκαίες διευκρινίσεις.

Τελική Αξιολόγηση και Κατάταξη Ανοιγμένων Προσφορών

Κατά το στάδιο της Τελικής Αξιολόγησης, υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία των προσφορών με βάση συντελεστή βαρύτητας τόσο για την τεχνική όσο και για την οικονομική προσφορά και πραγματοποιείται η κατάταξή τους κατά φθίνουσα τάξη με βάση τον παρακάτω τύπο. (Ο υπολογισμός του τύπου γίνεται μέχρι το 2ο δεκαδικό ψηφίο).

$$\text{TBA (v)} = ((0,80 * \text{ΣΒΤΠ (v)}) + (0,20 * \text{ΣΒΟΠ (v)}))$$

όπου:

TBA (v): ο Τελικός Βαθμός αξιολόγησης της προσφοράς (v).

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΣΒΤΠ (ν): Ο συνολικός βαθμός της Τεχνικής Προσφοράς της προσφοράς (ν).

ΣΒΟΠ (ν): Ο συνολικός βαθμός της Οικονομικής Προσφοράς της προσφοράς (ν).

Η κατακύρωση γίνεται στον υποψήφιο που συγκέντρωσε την υψηλότερη συνολική βαθμολογία, ο οποίος ανακηρύσσεται προσωρινός μειοδότης.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Ηλεκτρονική Διαδικασία

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση και στην κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016 εκδοθείσα υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες»

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες.

2.4.2.2. Χρονοσήμανση

Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

2.4.2.3. Υποφάκελοι

Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες:

(α) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής–Τεχνική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και η τεχνική προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται, με χρήση της σχετικής λειτουργικότητας του ΕΣΗΔΗΣ, τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 257 του ν. 4412/2016. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές, πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

2.4.2.4. Ηλεκτρονικές φόρμες

Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν

2.4.2.5. Ειδικότερα, όσον αφορά τα συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία της προσφοράς, οι Οικονομικοί Φορείς τα καταχωρίζουν στους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Υποσυστήματος, ως εξής :

Τα έγγραφα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική προσφορά, και δεν απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή, γίνονται αποδεκτά κατά περίπτωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις:

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

α) είτε των άρθρων 13, 14 και 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα και, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπά δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα, εάν φέρουν επισημείωση e-Apostille

β) είτε των άρθρων 15 και 27¹⁰ του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα

γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),

δ) είτε της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016, περί χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων,

ε) είτε της παρ. 8 του άρθρου 92 του ν. 4412/2016, περί συνυποβολής υπεύθυνης δήλωσης στην περίπτωση απλής φωτοτυπίας ιδιωτικών εγγράφων.

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ¹¹ και ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια.

Ειδικότερα, τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του Οικονομικού Φορέα στη διαδικασία καταχωρίζονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF.

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι :

α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη,

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999¹²,

γ) ιδιωτικά έγγραφα τα οποία δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δεν φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α της παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 ή δεν συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβειά τους, καθώς και

δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επισημείωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο

Σε περίπτωση μη υποβολής ενός ή περισσότερων από τα ως άνω στοιχεία και δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή, πλην της πρωτότυπης εγγύησης

¹⁰ Βλ. σχετικά με την ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση το άρθρο εικοστό έβδομο της από 20.3.2020 Π.Ν.Π., (Α 68) - που κυρώθηκε με το άρθρο 1 του ν. 4683/2020 (Α' 83)-κατά τις παραγράφους 1 και 2 του οποίου:" Η υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α' 75) μπορεί να συντάσσεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης του άρθρου 52 του ν. 4635/2019, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής «e-Dilos». Η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση υποβάλλεται και γίνεται αποδεκτή σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εικοστό τέταρτο άρθρο της παρούσας. 2. Η αυθεντικοποίηση που πραγματοποιείται για τη χρήση της ηλεκτρονικής εφαρμογής της παρ. 1 του παρόντος έχει την ίδια ισχύ με τη βεβαίωση γνήσιου υπογραφής του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45). Η ημερομηνία που αναγράφεται στην προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αντιστοιχεί στην ημερομηνία έκδοσης της ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης. Εφόσον τηρούνται οι όροι του προηγούμενου εδαφίου, η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση, τόσο ως ηλεκτρονικό όσο και ως έντυπο έγγραφο, συνιστά έγγραφο βέβαιης χρονολογίας".

¹¹ Σύμφωνα με την περ. ε της παρ. 2 του ν. 2690/1999 (ΚΔΔ), «ε. Για τα αντίγραφα των Φύλλων Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ) που έχουν προέλθει από πρωτότυπο ΦΕΚ σε έντυπη μορφή ή από ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή που έχει καταχωριστεί στην ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου, ισχύουν ανάλογα οι ρυθμίσεις του άρθρου αυτού...».

¹² Ενδεικτικά συμβολαιογραφικές ένορκες βεβαιώσεις ή λοιπά συμβολαιογραφικά έγγραφα

συμμετοχής, η αναθέτουσα αρχή δύναται να ζητήσει τη συμπλήρωση και υποβολή τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Επίσης, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 “Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας”, όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται, με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α, β και γ στοιχεία:

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου,

β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 302 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

γ) Υπεύθυνη δήλωση, η οποία φέρει ηλεκτρονική υπογραφή από τον νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα, με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές, στην οποία θα δηλώνουν ότι:

- η προσφορά τους ισχύει για δέκα (10) μήνες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών,

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύναται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ, καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση δ της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.

Αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, τον τρόπο χρήσης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ και της χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint είναι αναρτημένες σε σχετική θεματική ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στο Παράρτημα Ι (Τεχνική Έκθεση, Προϋπολογισμός -Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων) της παρούσας Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του προσφέροντα.

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα, άρθρο 2.3.1 κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης που είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης **ποιότητας – τιμής** για το σύνολο της υπηρεσίας σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Ι(Τεχνική Έκθεση, Προϋπολογισμός - Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων)

της διακήρυξης.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά, επί ποινή απορρίψεως, στον (υπο)φάκελο «Οικονομική Προσφορά». Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή .pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου, πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο .pdf.

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

Ως **απαράδεκτες** θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

α) δε δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, **β)** δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 310 του Ν.4412/2016 και

γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στο Παράρτημα Ι "Προϋπολογισμός" της παρούσας διακήρυξης.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα για δέκα (10) μήνες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 302 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση

της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία να παρατείνουν την προσφορά τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλειπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 310 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας και τα άρθρα 310 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές,

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τα αγαθά, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 313 του ν.4412/2016,

θ) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,

ι) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,

ια) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 310 και 103 του ν.4412/2016,

ιβ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7 περί κριτηρίων επιλογής,

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

γ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», **23η Ιουλίου 2024, ημέρα Τρίτη και ώρα 10:30 π.μ.**

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Αναθέτουσα Αρχή(άρθρο 16 παρ. 1 και 2 της ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες).

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

3.1.2.1 Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 302. Σε περίπτωση παράλειψης προσκόμισης, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία

και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες με επιμέλεια αυτής μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στον ν.4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά» επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 302 του ν. 4412/2016, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ. Μετά από την έκδοση και κοινοποίηση της ανωτέρω απόφασης, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρούνται οι προσφορές κατά σειρά κατάταξης, με βάση τη συνολική βαθμολογία τους, καθώς και η αιτιολογημένη εισήγησή της για την αποδοχή ή απόρριψή τους και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων, η ανάθεση γίνεται στην προσφορά με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 316 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

Ειδικότερα, το σύνολο των στοιχείων και δικαιολογητικών της ως άνω παραγράφου αποστέλλονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5(άρθρο 17 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες).

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η αναθέτουσα αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις με την έννοια του άρθρου 310 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς την αναθέτουσα αρχή, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 310 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας.

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του (Άρθρο 104 παρ. 2 και 3 του ν. 4412/2016).

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία μταιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.)

και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 302 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συννημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής¹³. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης

3.3.2. Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις σωρευτικά:

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,

γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και

δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αναθέτουσα αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

¹³ Πρβλ άρθρο 16 παρ. 3 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης(άρθρο 316 παρ. 4 του Ν.4412/2016). Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005»

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

Εάν η αναθέτουσα αρχή δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ, πρώην Α.Ε.Π.Π. σύμφωνα με τον Ν. 4912/2022), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 Ν. 4412/2016 . Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 π.δ. 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο προσωρινής προστασίας σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 π.δ. 39/2017.

Η προηγούμενη παράγραφος δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που, κατά τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, υποβληθεί μόνο μία (1) προσφορά.

Μετά την, κατά τα ως άνω, ηλεκτρονική κατάθεση της προδικαστικής προσφυγής η αναθέτουσα αρχή, μέσω της λειτουργίας «Επικοινωνία» :

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της προσφυγής, προκειμένου να ασκήσει το, προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 π.δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασής του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην ΕΑΔΗΣΥ, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

γ) Κοινοποιεί σε όλα τα μέρη την Έκθεση Απόψεων, τις Παρεμβάσεις και τα σχετικά έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν, μέσω του ηλεκτρονικού τόπου του διαγωνισμού το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

δ) Συμπληρωματικά υπομνήματα κατατίθενται από οποιοδήποτε από τα μέρη μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση των απόψεων της αναθέτουσας αρχής.

Η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων της αναθέτουσας αρχής.

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Διοικητικού Δικαστηρίου (Διοικητικό Εφετείο Πατρών). Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η αναθέτουσα αρχή, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της αναθέτουσας αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η αναθέτουσα αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο ως αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την ΕΑΔΗΣΥ, την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμοδίου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ένδικου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως απαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκησή της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν αιτήθηκε ή αιτήθηκε ανεπιτυχώς την αναστολή και η σύμβαση υπογράφηκε και η εκτέλεσή της ολοκληρώθηκε πριν από τη συζήτηση της αίτησης, εφαρμόζεται αναλόγως η παρ. 2 του άρθρου 32 του π.δ. 18/1989.

Αν το δικαστήριο ακυρώσει πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής μετά τη σύναψη της σύμβασης, το κύρος της τελευταίας δεν θίγεται, εκτός αν πριν από τη σύναψη αυτής είχε ανασταλεί η διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που η σύμβαση δεν είναι άκυρη, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 373 του ν. 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του π.δ. 18/1989.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 317 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Ειδικότερα, η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει τη διαδικασία σύναψης όταν αυτή αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφοράς είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών, καθώς και στην περίπτωση του δευτέρου εδαφίου της παρ. 6 του άρθρου 316, περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης.

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 317, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικείμενου δεν ενδιαφέρει πλέον την αναθέτουσα αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης)

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης:

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 302 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με τα οριζόμενα στο άρθρο 302 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, για διάστημα τριάντα (30) ημερών).

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου. σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα XIV του Προσαρτήματος Β' του Ν.4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι ειδικοί όροι εκτέλεσης όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι (Τεχνική Έκθεση, Προϋπολογισμός -Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων) της παρούσας διακήρυξης.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου

18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού απαιτεί την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 336 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της αναθέτουσας αρχής

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

στ) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Εφόσον ο ανάδοχος εκτελεί ορθά, σύννομα και σύμφωνα με τη σύμβαση, τις υποχρεώσεις του, εκδίδει τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών, για τις υπηρεσίες που έχει εκτελέσει και παραλάβει η αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής και έχει εκδώσει για το λόγο αυτό το αντίστοιχο πρωτόκολλο παραλαβής

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με τη σύνταξη πρωτοκόλλου παραλαβής και με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή. Τηρείται η υποχρέωση έκδοσης ηλεκτρονικού τιμολογίου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 148, 151 και 154 του ν. 4601/2019 (ΦΕΚ Α'44) και της υπ' αριθ. 52445/04-04-2023 ΚΥΑ (ΦΕΚ Β 2385/12-4-2023)

5.1.2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος επί του καθαρού ποσού.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου (Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής):

α) στην περίπτωση της παρ. 6 του άρθρου 316 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης,

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και το Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που θα οριστεί με τη σχετική όχληση και πάντως όχι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάρπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) επιπλέον κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 8 της Συγγραφής υποχρεώσεων του Παραρτήματος II

Επιπλέον, σε βάρος του αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

5.2.2. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων¹⁴

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών

¹⁴ Άρθρο 205 του ν. 4412/2016. Για την εξέταση των προβλεπόμενων προσφυγών, συγκροτείται ειδικό γνωμοδοτικό όργανο, τριμελές ή πενταμελές, τα μέλη του οποίου είναι διαφορετικά από τα μέλη του γνωμοδοτικού οργάνου που είναι αρμόδιο για τα υπόλοιπα θέματα που ανακύπτουν κατά τη διαδικασία εκτέλεσης.

από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την τριμελή επιτροπή παραλαβής γενικών υπηρεσιών της ΔΕΥΑΠ η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, που είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΔΕΥΑΠ, για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 337 του ν. 4412/2016.

6.1.2. Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες. Το εν λόγω χρονικό διάστημα αρχίζει από την ημερομηνία ανάρτησης του υπογεγραμμένου συμφωνητικού στο ΚΗΜΔΗΣ

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου¹⁵. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του

¹⁵ Η ως άνω περίπτωση φαίνεται να αφορά παράταση χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης, άλλως τυχόν παράταση -τροποποίηση υπόκειται στις προϋποθέσεις και τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

άρθρου 221 του ν. 4412/2016. , κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

Οι χρονικές προθεσμίες αποστολής των αποτελεσμάτων των αναλύσεων θα είναι σύμφωνες με την Τεχνική Έκθεση του Παραρτήματος Ι της παρούσας.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

6.3.3 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

6.3.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχομένων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής

μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Δεν προβλέπεται

Πάτρα ,03-06-2024

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΔΙΝΙΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ Κ. ΚΛΑΔΗΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (2024-2025)

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

CPV: 32573000-0 [Σύστημα ελέγχου επικοινωνιών]

1. Τεχνική Έκθεση
2. Προϋπολογισμός
3. Τεχνικές προδιαγραφές
4. Συγγραφή Υποχρεώσεων
5. Πίνακες Συμμόρφωσης

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι –Τεχνική Έκθεση, Ενδεικτικός Προϋπολογισμός, Τεχνικές Προδιαγραφές,

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα μελέτη αναφέρεται σε υπηρεσίες που αφορούν την ενιαία διαχείριση στην κάλυψη των αναγκών της Δ.Ε.Υ.Α.Π. στην εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων των πολιτών και συγκεκριμένα στη διαδικασία εξυπηρέτησης των κλήσεων των πολιτών.

Οι πολίτες τηλεφωνούν προκειμένου :

- να λάβουν πληροφόρηση σχετικά με νέες παροχές (π.χ. δικαιολογητικά αίτησης)
- να αναγγείλουν μια βλάβη,
- να εκφράσουν παράπονα, ή καταγγελίες
- ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο επιθυμούν να έρθουν σε επικοινωνία με κάποια Διεύθυνση ή στέλεχος της Δ.Ε.Υ.Α.Π.

Εξετάζοντας τα δεδομένα λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με τις νέες συνθήκες όπως αυτές διαμορφώθηκαν, διαπιστώθηκε ότι έχει πολλαπλασιαστεί ο αριθμός των κλήσεων που δέχεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π., χωρίς να μπορεί να ανταποκριθεί λόγω έλλειψης εργαζομένων τηλεφωνητών-τριών.

Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με το προσωπικό που όχι μόνο δεν έχει ανάλογα αυξηθεί αλλά ελαττώθηκε λόγω συνταξιοδοτήσεων έχει προκαλέσει:

1. Όσον αφορά την Παροχή πληροφοριών στους δημότες - ΔΕΥΑΠ

- Δυσκολία εξυπηρέτησης των πολιτών λόγω αύξησης των κλήσεων του κοινού για πληροφορίες και εξυπηρέτηση
- Αύξηση προσέλευσης του κοινού για λήψη πληροφοριών, έκφραση παραπόνων, καταγγελιών.
- Δυσμενέστερες εργασιακές συνθήκες
- Αρνητική εικόνα της Επιχείρησης

2. Όσον αφορά την Καταγραφή βλαβών

- Δυσκολία εξυπηρέτησης των πολιτών λόγω αύξησης των κλήσεων για βλάβες
- Αύξηση προσέλευσης του κοινού, αναγγελία βλαβών, έκφραση παραπόνων, καταγγελιών, ενημέρωση εξέλιξης βλάβης.
- Δυσμενέστερες εργασιακές συνθήκες
- οι πολίτες δεν νιώθουν «ασφαλείς» ούτε ότι η βλάβη που έχουν αναγγείλει έχει καταγραφεί σωστά ούτε ότι έχει αποκατασταθεί.
- Αρνητική εικόνα της Επιχείρησης

Την παροχή της πληροφόρησης αλλά και την καταγραφή των βλαβών μπορεί να αναλάβει το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων (το οποίο θα λειτουργεί για λογαριασμό της Δ.Ε.Υ.Α.Π. και ως εκπρόσωπος αυτής) δημιουργώντας ταυτόχρονα μια βάση πληροφοριών που θα δομηθεί και εμπλουτιστεί σε συνεργασία με τη Δ.Ε.Υ.Α.Π. Η διακίνηση της πληροφορίας θα είναι αξιόπιστη και άμεση, καθώς το σύνολο των πληροφοριών θα είναι συγκεντρωμένο, δομημένο και συνεχώς ενημερωμένο και ανανεώσιμο στη βάση πληροφοριών.

Οι ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (2024-2025) θα αναλάβουν την εξυπηρέτηση των κλήσεων που αφορούν όλα τα ανωτέρω. Το ωράριο λειτουργίας του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων να είναι από τις 06:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα .

Τα πλεονεκτήματα της ενιαίας διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων που θα προκύψουν είναι:

- Ενιαία τηλεφωνική γραμμή πληροφόρησης.
- Με ένα τηλεφώνημα, ο πολίτης μπορεί να λάβει όλες τις πληροφορίες που επιθυμεί χωρίς να απαιτούνται επαναλαμβανόμενες κλήσεις για τον εντοπισμό των σωστών τμημάτων και την λήψη των πληροφοριών
- Αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων και συνωστισμού των πολιτών στις Διευθύνσεις της Δ.Ε.Υ.Α.Π.,
- Βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των πολιτών και ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Μείωση των κλήσεων του κοινού για πληροφορίες και εξυπηρέτηση
- Βελτίωση εργασιακών συνθηκών – Αποφόρτιση

- Αποκατάσταση επικοινωνίας Πολίτη – Δ.Ε.Υ.Α.Π.

Επιπλέον, μέσω της χρήσης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων για την καταγραφή των βλαβών, θα εξασφαλίζεται:

- ενιαία, πλήρης και αναλυτική καταγραφή των βλαβών,
- άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών,
- παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης - αποκατάστασης των βλαβών,
- στατιστική επεξεργασία των βλαβών,
- έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση της διοίκησης.

Λόγω της ιδιαιτερότητας του συγκεκριμένου έργου από την Δ.Ε.Υ.Α.Π. θα οριστεί Ομάδα Έργου, που θα αποτελείται από τουλάχιστον δυο (2) μέλη από κάθε Διεύθυνση και δυο (2) συντονιστές για τα Τεχνικά και Διοικητικά με απόφαση του ΔΣ.

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **72.000,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**17.280,00 ευρώ**) και συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **89.280,00 ευρώ** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και θα χρηματοδοτηθεί από ίδιους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό **24.000 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**5.760 ευρώ**) θα καταλογιστεί σε βάρος του **ΚΑΕ 62.07.092.030** του προϋπολογισμού του έτους **2024**, για το ποσό **48.000,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**11.520,00 ευρώ**) θα εγγραφεί σχετική πρόβλεψη στον προϋπολογισμό του έτους **2025**.

Θεωρείται, Πάτρα 24-5-2024

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα

Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης

Παπαδημητρόπουλος

Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης

Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΜΕΡΟΣ Β- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Προκειμένου να κοστολογήσουμε τις υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω, χρησιμοποιούμε τα παρακάτω στοιχεία για το πλήθος των κλήσεων που δέχθηκε καθημερινά η Δ.Ε.Υ.Α.Π. τα οποία αφορούν το έτος 2024.

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
1/1/2024	15	0:00:49	0:00:15	100,0%
2/1/2024	177	0:00:58	0:00:06	97,0%
3/1/2024	471	0:00:57	0:00:13	99,0%
4/1/2024	225	0:00:55	0:00:12	94,0%
5/1/2024	316	0:00:49	0:00:23	95,0%
6/1/2024	22	0:00:58	0:00:15	93,9%
7/1/2024	37	0:00:54	0:00:10	98,0%
8/1/2024	218	0:00:47	0:00:27	94,0%
9/1/2024	232	0:00:53	0:00:14	96,0%
10/1/2024	215	0:00:47	0:00:06	98,0%
11/1/2024	240	0:00:50	0:00:28	92,0%
12/1/2024	256	0:00:52	0:00:22	97,0%
13/1/2024	328	0:00:51	0:00:26	95,0%
14/1/2024	29	0:00:47	0:00:16	98,0%
15/1/2024	298	0:00:52	0:00:20	91,0%
16/1/2024	279	0:00:56	0:00:09	99,0%
17/1/2024	196	0:00:54	0:00:01	98,0%
18/1/2024	206	0:00:48	0:00:09	92,0%
19/1/2024	207	0:00:57	0:00:14	95,0%
20/1/2024	45	0:00:53	0:00:12	96,0%

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
21/1/2024	13	0:00:49	0:00:21	100,0%
22/1/2024	298	0:00:58	0:00:24	94,0%
23/1/2024	275	0:00:54	0:00:29	95,0%
24/1/2024	293	0:00:54	0:00:16	98,0%
25/1/2024	283	0:00:52	0:00:00	99,0%
26/1/2024	245	0:00:44	0:00:09	98,0%
27/1/2024	68	0:00:52	0:00:27	94,0%
28/1/2024	22	0:00:47	0:00:18	98,0%
29/1/2024	237	0:00:50	0:00:26	94,0%
30/1/2024	266	0:00:53	0:00:09	99,0%
31/1/2024	238	0:00:54	0:00:02	98,0%
ΣΥΝΟΛΟ	6.250	0:00:52	0:00:15	96%

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
1/2/2024	291	0:00:49	0:00:15	96,0%
2/2/2024	280	0:00:58	0:00:06	97,0%
3/2/2024	365	0:00:54	0:00:20	99,0%
4/2/2024	29	0:00:48	0:00:09	94,0%
5/2/2024	310	0:00:57	0:00:20	95,0%
6/2/2024	196	0:00:53	0:00:09	93,9%
7/2/2024	219	0:00:49	0:00:14	98,0%
8/2/2024	250	0:00:58	0:00:12	94,0%
9/2/2024	561	0:00:54	0:00:21	96,0%
10/2/2024	60	0:00:54	0:00:06	98,0%
11/2/2024	25	0:00:50	0:00:28	92,0%
12/2/2024	272	0:00:52	0:00:22	97,0%
13/2/2024	290	0:00:51	0:00:26	95,0%
14/2/2024	163	0:00:47	0:00:16	98,0%
15/2/2024	245	0:00:52	0:00:20	91,0%
16/2/2024	358	0:00:56	0:00:09	99,0%
17/2/2024	36	0:00:54	0:00:01	99,0%
18/2/2024	53	0:00:48	0:00:09	95,0%
19/2/2024	211	0:00:57	0:00:14	95,0%

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

20/2/2024	217	0:00:53	0:00:12	96,0%
21/2/2024	320	0:00:49	0:00:21	96,0%
22/2/2024	250	0:00:58	0:00:24	94,0%
23/2/2024	201	0:00:54	0:00:29	95,0%
24/2/2024	788	0:00:54	0:00:16	98,0%
25/2/2024	251	0:00:52	0:00:28	93,0%
26/2/2024	245	0:00:44	0:00:09	94,0%
27/2/2024	455	0:00:52	0:00:27	94,0%
28/2/2024	215	0:00:44	0:00:16	98,0%
29/2/2024	470	0:00:47	0:00:18	96,0%
ΣΥΝΟΛΟ	7.626	0:00:52	0:00:15	96%

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
1/3/2024	181	0:00:51	0:00:15	96,0%
2/3/2024	79	0:00:58	0:00:06	97,0%
3/3/2024	78	0:00:54	0:00:20	99,0%
4/3/2024	357	0:00:48	0:00:09	94,0%
5/3/2024	314	0:00:57	0:00:01	95,0%
6/3/2024	365	0:00:53	0:00:09	94,0%
7/3/2024	146	0:00:49	0:00:14	98,0%
8/3/2024	297	0:00:58	0:00:12	94,0%
9/3/2024	67	0:00:54	0:00:28	96,0%
10/3/2024	37	0:00:54	0:00:06	98,0%
11/3/2024	331	0:00:50	0:00:28	92,0%
12/3/2024	214	0:00:52	0:00:22	97,0%
13/3/2024	249	0:00:51	0:00:26	95,0%
14/3/2024	236	0:00:52	0:00:16	98,0%
15/3/2024	141	0:00:50	0:00:20	91,0%
16/3/2024	90	0:00:56	0:00:09	98,0%
17/3/2024	26	0:00:54	0:00:10	99,0%
18/3/2024	32	0:00:48	0:00:09	95,0%
19/3/2024	210	0:00:57	0:00:14	95,0%
20/3/2024	416	0:00:53	0:00:12	96,0%
21/3/2024	199	0:00:49	0:00:21	96,0%
22/3/2024	208	0:00:58	0:00:24	94,0%
23/3/2024	108	0:00:54	0:00:29	97,0%
24/3/2024	24	0:00:54	0:00:16	99,0%

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
25/3/2024	26	0:00:52	0:00:01	99,0%
26/3/2024	297	0:00:44	0:00:09	94,0%
27/3/2024	268	0:00:52	0:00:29	94,0%
28/3/2024	290	0:00:55	0:00:20	98,0%
29/3/2024	214	0:00:51	0:00:28	95,0%
30/3/2024	78	0:00:47	0:00:22	95,0%
31/3/2024	29	0:00:47	0:00:18	96,0%
ΣΥΝΟΛΟ	5.607	0:00:52	0:00:17	96%

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
1/4/2024	251	0:00:51	0:00:15	99,0%
2/4/2024	226	0:00:58	0:00:06	97,0%
3/4/2024	235	0:00:54	0:00:20	99,0%
4/4/2024	236	0:00:48	0:00:09	96,0%
5/4/2024	498	0:00:57	0:00:01	96,0%
6/4/2024	61	0:00:53	0:00:09	96,0%
7/4/2024	42	0:00:49	0:00:14	98,0%
8/4/2024	251	0:00:58	0:00:12	99,0%
9/4/2024	282	0:00:54	0:00:28	96,0%
10/4/2024	169	0:00:54	0:00:06	98,0%
11/4/2024	266	0:00:50	0:00:28	98,0%
12/4/2024	205	0:00:52	0:00:22	97,0%
13/4/2024	103	0:00:51	0:00:26	98,0%
14/4/2024	29	0:00:52	0:00:16	98,0%
15/4/2024	242	0:00:50	0:00:20	97,0%
16/4/2024	286	0:00:56	0:00:09	98,0%
17/4/2024	144	0:00:54	0:00:10	99,0%
18/4/2024	257	0:00:48	0:00:09	97,0%
19/4/2024	183	0:00:57	0:00:14	95,0%
20/4/2024	34	0:00:53	0:00:12	98,0%
21/4/2024	22	0:00:49	0:00:21	96,0%
22/4/2024	187	0:00:58	0:00:24	94,0%
23/4/2024	239	0:00:54	0:00:29	97,0%
24/4/2024	1910	0:00:54	0:00:16	95,0%
25/4/2024	903	0:00:52	0:00:01	95,0%

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Ημερομηνία	Εξυπηρετούμενες Κλήσεις	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά: δευτερόλεπτα)	Απαντησιμότητα
26/4/2024	283	0:00:44	0:00:09	96,0%
27/4/2024	84	0:00:52	0:00:29	98,0%
28/4/2024	32	0:00:55	0:00:20	98,0%
29/4/2024	283	0:00:51	0:00:28	97,0%
30/4/2024	390	0:00:47	0:00:22	95,0%
ΣΥΝΟΛΟ	8.333	0:00:52	0:00:16	97%

Ο πάροχος υπηρεσιών θα αμείβεται για το σύνολο της παρεχόμενης υπηρεσίας σε μηνιαία βάση, με πάγιο μηνιαίο τίμημα, **ανεξαρτήτως του αριθμού των κλήσεων των καταναλωτών** προς το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου υπηρεσιών. Ο προϋπολογισμός διενέργειας διαγωνισμού, για την εξασφάλιση της αιτούμενης υπηρεσίας ανέρχεται σε **72.000,00€ πλέον ΦΠΑ για το 12μηνο**, ήτοι **6.000,00€ μηνιαίως πλέον ΦΠΑ**.

Η σύμβαση θα έχει αρχική διάρκεια **12 μηνών από την υπογραφή της, με δυνατότητα επέκτασης αυτής**.

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιηθεί μόνο με έγγραφη συμφωνία των συμβαλλομένων μερών, αποκλειόμενου κάθε άλλου αποδεικτικού μέσου, χωρίς να μεταβάλλεται η εκτέλεση των υπηρεσιών, όπως προδιαγράφεται στη διακήρυξη.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (ΜΗΝΑΣ)	ΜΗΝΕΣ	Φ.Π.Α. %	ΣΥΝΟΛΟ
6.000,00€	12		72.000,00€
	Φ.Π.Α.	24%	17.280,00€
	ΣΥΝΟΛΟ		89.280,00€

ΕΤΟΣ	ΜΗΝΕΣ	ΠΟΣΟ	Κ.Α.Ε.	Φ.Π.Α.	Κ.Α.Ε. Φ.Π.Α.
2024	4	24.000,00€	62.07.092.030	5.760,00€	54.00
2025	8	48.000,00€	62.07.092.030	11.520,00€	54.00
ΣΥΝΟΛΟ	12	72.000,00€		17.280,00€	

ΔΗΜΟΤΙΚΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΠΑΤΡΑΣ

Θεωρείται , Πάτρα 24-5-2024

Ακτή Δυμαίων 48
26333 Πάτρα
Τηλ.: 2610-366100
Fax: 2610-325790

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**1. Τεχνικές προδιαγραφές εξυπηρέτησης εισερχόμενων κλήσεων**

Το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα υποδέχεται και θα εξυπηρετεί τις κλήσεις των πολιτών, σύμφωνα με τις παρακάτω προδιαγραφές:

- δυνατότητα 30 ταυτόχρονων συνομιλιών,
- μέση διάρκεια κλήσης = 2 – 2,5 min,
- ποσοστό απαντημένων κλήσεων > 93%,
- μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 1 min,
- μέσος χρόνος αναμονής των κλήσεων < 30 sec,
- Ωράριο λειτουργίας: **από τις 06:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα.** Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της Δ.Ε.Υ.Α.Π..
- στην περίπτωση κλήσεων οι οποίες κατά την προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο προς την Δ.Ε.Υ.Α.Π. δεν απαντώνται, θα θεωρούνται συμβάν και θα καταχωρούνται στην τηρούμενη εφαρμογή με χρέωση στην αρμόδια Διεύθυνση (όχι μόνο βλάβες αλλά οποιοδήποτε αίτημα ή ερώτημα του πολίτη). Δεν θα προωθούνται σε τηλέφωνα της Δ.Ε.Υ.Α.Π. στα οποία οι υπηρεσιακοί παράγοντες δεν θα μπορούν να δώσουν λύση στον πολίτη.
- η επικοινωνία για οργανωτικά θέματα του Τηλεφωνικού Κέντρου κάθε Διεύθυνσης είναι υποχρεωτικό να γίνεται με ηλεκτρονική αλληλογραφία εκτός από τηλεφωνική επικοινωνία και αυστηρά από την οριζόμενη Ομάδα Έργου της αντίστοιχης Διεύθυνσης
- κάθε Διεύθυνση της Δ.Ε.Υ.Α.Π. θα ορίζει συγκεκριμένα τηλέφωνα προκειμένου να γίνεται προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο τα οποία θα ορίζονται από την ομάδα έργου της Διεύθυνσης ανάλογα με τις ανάγκες
- δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων,
 - σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τον GDPR
 - απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης
 - «Σας ενημερώνουμε ότι για λόγους διασφάλισης ποιότητας και προστασίας των δικαιωμάτων σας, η κλήση ηχογραφείται και θα διατηρηθεί στο αρχείο μας 3 μήνες»
 - διάρκεια τήρησης ηχογραφημένων αρχείων καταγραφής ορίζεται το διάστημα 3

μηνών από την ημερομηνία της κλήσης

- ο καταγραφόμενος να έχει δικαίωμα πρόσβασης στην ηχογράφηση (χωρίς ειδική αιτιολόγηση) μετά από αίτησή του και για διάστημα 3 μηνών (διάρκεια τήρησης αρχείων)
- δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων ώστε να καλύπτονται υποχρεωτικά οι οριζόμενοι χρόνοι των κλήσεων (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη),
- δυνατότητα προώθησης συμβάντος μέσω των διαθέσιμων εφαρμογών (από Δ.Ε.Υ.Α.Π. προς τους εργολάβους των Τεχνικών Διευθύνσεων) που θα έχουν εγκατασταθεί από την Δ.Ε.Υ.Α.Π. στον Ανάδοχο (π.χ. blabes_anadoxos@deyap.gr) και καταχώρηση του συμβάντος στην τηρούμενη εφαρμογή (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη),
- δυνατότητα προώθησης του καταχωρημένου συμβάντος από την τηρούμενη εφαρμογή στον υπηρεσιακό παράγοντα που θα έχει ορίσει η κάθε Διεύθυνση (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη),
- Δυνατότητα τηλεφωνικής ενημέρωσης (πλέον της καταχώρησης του συμβάντος) για σημαντικά συμβάντα (π.χ. κίνδυνος ατυχήματος, βλάβη περιουσία κ.λπ.) σε προκαθορισμένο αριθμό τηλεφώνου (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)
- Δυνατότητα ηχογραφημένου μηνύματος σε περιπτώσεις εκτεταμένων βλαβών-συμβάντων προκειμένου να ενημερώνεται ο πολίτης πριν την προώθηση της κλήσης του στον τηλεφωνητή του κέντρου (μετά από ενημέρωση της βλάβης-συμβάντος από την αρμόδια Διεύθυνση της Δ.Ε.Υ.Α.Π.)
- Δυνατότητα εισαγωγής ενημερωτικού μηνύματος από τους χρήστες του αναδόχου (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη),
- οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Δ.Ε.Υ.Α.Π. (π.χ. «Δ.Ε.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»)
- Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται:
 - ο είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.
 - ο είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.
 - ο ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό.

- Σε περίπτωση χρέωσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. για την εκτροπή των κλήσεων από την εταιρία τηλεφωνίας η οποία καλύπτει την γραμμή εκτροπής (2610-366100 ή οποιαδήποτε άλλη) προς το Τηλεφωνικό Κέντρο, η εταιρία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα καλύπτει το συγκεκριμένο κόστος ανεξαρτήτως ποσού – συνεπώς ο προσφέρων θα πρέπει να ελέγξει για το κόστος χρέωσης της εκτροπής από την ΔΕΥΑΠ προς την γραμμή που θα εξυπηρετεί το Τηλεφωνικό Κέντρο και θα βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του.
- Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 για την διαχείριση ποιότητας στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.
- Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 27001:2022 για την διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, ο Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και του περιεχομένου των αιτήσεών του, σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.

Για την εκτέλεση του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου.

Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.

2. Report

Ο Ανάδοχος θα αποστέλλει αναλυτικό report σε επεξεργάσιμη μορφή (word, excel) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (μηνιαία) στην αρμόδια Ομάδα Έργου της κάθε Διεύθυνσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. το οποίο ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει:

- σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν),
- στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.π.),
- ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για

την αναγγελία βλάβης κ.α.).

Ειδικότερα για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων Διευθύνσεων της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφηκε παραπάνω.

Για τις δε κλήσεις που αφορούν στην παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως.

Η ακριβής μορφή των report και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου.

3.Υλοποίηση Έργου

3.1Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Υπογραμμίζεται ότι δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην προσέγγιση και μεθοδολογία υλοποίησης διότι αυτή αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τον βαθμό κατανόησης ενός έργου και των ιδιαιτεροτήτων του. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.

3.2Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Για την εκτέλεση του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει Αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου, σύμφωνα με τα στάδια υλοποίησης του Έργου.

Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος καλείται να συμπεριλάβει Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά, σύμφωνα με τα ανωτέρω **(επί ποινής αποκλεισμού)**.

3.3Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

(α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021 – 2022 – 2023) και έως την προκήρυξη του παρόντος διαγωνισμού:

α1. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον πέντε (5) συμβάσεις (ολοκληρωμένες συμβάσεις) παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.

α2. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς ή να υλοποιούν τουλάχιστον δυο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου σε παρεμφερές αντικείμενο με την παρούσα διακήρυξη (διαχείριση βλαβών) προϋπολογισμού άνω των 100.000€ μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Επιπρόσθετα, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν:

(β) εγκατεστημένο τηλεφωνικό κέντρο τουλάχιστον 50 θέσεων με κατάλληλη μηχανογραφική υποδομή, δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων και δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων.

(γ) Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του έργου, αποτελούμενη από τουλάχιστον δώδεκα (12) άτομα, με τους απαιτούμενους τίτλους σπουδών, τα επαγγελματικά προσόντα και την εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης, και συγκεκριμένα:

- Έναν (1) **Υπεύθυνο Έργου**, που να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
 - Αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 5ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (η εμπειρία σε τηλεφωνικό κέντρο διαχείρισης βλαβών θα συνεκτιμηθεί θετικά)
 - Καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2)
 - Γνώση χειρισμού Η/Υ
- Έναν (1) **Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου – Υπεύθυνο Παρακολούθησης Έργου**, που να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
 - Αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 3ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου
 - Καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2)
 - Γνώση χειρισμού Η/Υ.
- **Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου**, με τα εξής προσόντα:
 - Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (η κατοχή πτυχίου ανώτατης/ ανώτερης εκπαίδευσης θα συνεκτιμηθεί θετικά)
 - Αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου

(δ) τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της Ομάδας Έργου σε καθημερινή βάση, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία)

τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου. Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει για τα πέντε (5) μέλη αποδεικτικά μόνιμης κατοικίας τους εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας.

(ε) ανθρώπινο δυναμικό στην ειδικότητα του «Τηλεφωνητή/ Τηλεφωνήτριας» τουλάχιστον 20 ατόμων κατά την τελευταία διαχειριστική χρήση (2023). Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει κατάσταση προσωπικού από την Επιθεώρηση Εργασίας (ετήσιος πίνακας προσωπικού) καθώς και κατάσταση προσωπικού όπως αποτυπώνεται κάθε φορά στην τρέχουσα ισχύουσα κατάσταση ενεργού προσωπικού που τηρείται στο πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

Ως αποδεικτικά μέσα για την τεκμηρίωση των απαιτούμενων προσόντων και της εμπειρίας των μελών της Ομάδας Έργου, θα λαμβάνονται υπόψη τα αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα για το σύνολο των μελών της προτεινόμενης Ομάδας Έργου συνοδευόμενα από αντίγραφα τίτλων σπουδών, πιστοποιητικά γνώσης χειρισμού Η/Υ και πιστοποιητικά γνώσης της Αγγλικής Γλώσσας, καθώς και από τις κατά περίπτωση βεβαιώσεις προϋπηρεσίας Μισθωτών/ Μη Μισθωτών για ΑΣΕΠ, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης/ εργασιακής εμπειρίας από εργοδότες για μισθωτούς, σχετικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών για μη μισθωτούς για την τεκμηρίωση της απαιτούμενης εμπειρίας.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα Διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (Ομάδα Έργου), με αναλυτική αναφορά στα καθήκοντα και στο χρόνο απασχόλησής τους στο έργο (κατάθεση πίνακα με τα ονόματα, το ρόλο/ θέση και τα καθήκοντά τους στο έργο, τους τίτλους σπουδών, την εμπειρία τους, το χρόνο απασχόλησής τους σε ανθρωπομήνες των στελεχών που θα είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση των υπηρεσιών). Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία στους τίτλους σπουδών, στα γενικά και ειδικά προσόντα, στην μέχρι σήμερα εμπειρία και καθήκοντά του **(επί ποινής αποκλεισμού)**.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

4. Διαδικασία αξιολόγησης προσφοράς

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης **ποιότητας-τιμής**, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι ομάδων κριτηρίων:

- Ομάδα Α:** Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: **60%**), που θα περιγράφει τον τρόπο υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου καθώς και το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου. Επίσης θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγόμενων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Επιπλέον θα περιλαμβάνει την τεκμηριωμένη εμπειρία του Αναδόχου στα ζητούμενα πεδία της παρούσας σύμβασης. Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.
- Ομάδα Β:** Σύνθεση της Ομάδας Έργου (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: **40%**), που θα πρέπει να περιέχει τα βιογραφικά σημειώματα των στελεχών του υποψήφιου Αναδόχου που προτείνεται να στελεχώσουν την Ομάδα Έργου, καθώς και στην Οργανωτική Δομή της Ομάδας.

Οι ομάδες κριτηρίων και τα κριτήρια, στα οποία θα βασισθεί η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα, όπου δίνονται και οι αντίστοιχοι επιμέρους συντελεστές βαρύτητας.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ		ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (σ)
ΟΜΑΔΑ Α: Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας		60%
A1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου	25%
A2	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	10%
A3	Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center	25%
ΟΜΑΔΑ Β: Σύνθεση της Ομάδας Έργου		40%
B1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου	10%

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

B2	Διαθεσιμότητα, εμπειρία και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου	15%
B3	Στελέχωση, εμπειρία και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%
ΣΥΝΟΛΟ		100%

Η αξιολόγηση των προσφορών θα στηριχθεί αποκλειστικά και μόνο στα ανωτέρω κριτήρια. Αντιπροσφορές ή εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές. Σε περίπτωση υποβολής τους θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

4.1 Βαθμολόγηση τεχνικής προσφοράς

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Μειώνεται έως 80 όταν δεν καλύπτονται οι Τεχνικές Προδιαγραφές, υπό την προϋπόθεση ότι οι αποκλίσεις των προδιαγραφών δεν αφορούν βασικούς όρους και η Προσφορά έχει χαρακτηριστεί ως τεχνικά αποδεκτή.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς από κάθε μέλος της Επιτροπής Αξιολόγησης.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η **Συνολική Βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς** (Σ.Β.Τ.Π.) υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο: $\Sigma ΒΤΠ = \sigma 1.A1 + \sigma 2.A2 + \sigma 3.A3 + \sigma 4.B1 + \sigma 5.B2 + \sigma 6.B3$

Ακολούθως θα υπολογισθεί το άθροισμα των βαθμών όλων των κριτηρίων. Το άθροισμα των βαθμών των κριτηρίων θα αποτελεί τον Απόλυτο Βαθμό της Τεχνικής Προσφοράς (ΑΒΤΠ) του κάθε προσφέροντος.

Η τεχνική ικανότητα και καταλληλότητα του κάθε συμμετέχοντος αξιολογείται με το συνολικό βαθμό τεχνικής προσφοράς (ΣΒΤΠ) κάθε προσφέροντος, που υπολογίζεται από τον τύπο:

$$\Sigma ΒΤΠ = ΑΒΤΠ / ΑΒΤΠ_{\max} * 100$$

όπου $ABTP_{max}$ = η απόλυτη βαθμολογία της καλύτερης τεχνικά προσφοράς.

Στην περίπτωση που η προσφορά υποβάλλεται από Ένωση για την βαθμολόγηση στα διάφορα κριτήρια λαμβάνεται σοβαρά υπόψη ο τρόπος και ο βαθμός ουσιαστικής συμμετοχής ενός εκάστου των μελών που συνιστούν την Ένωση στην υλοποίηση του έργου. Επομένως, στην περίπτωση αυτή πρέπει στην Τεχνική Προσφορά να περιγράφεται σαφώς το είδος, ο τρόπος και ο βαθμός συμμετοχής των μελών της Ένωσης στην υλοποίηση του έργου.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης υποχρεούται να αιτιολογεί, κατά κριτήριο, ειδικώς και επαρκώς στα πρακτικά της, τη σχετική βαθμολόγηση των υποβληθέντων τεχνικών προσφορών, καθώς και τους λόγους για τους οποίους υπερέχει η τεχνική προσφορά την οποία έκρινε ως καλύτερη.

Επισημαίνεται ότι κριτήρια που συγκέντρωσαν βαθμολογία, κατά την Αξιολόγηση της Τεχνικής Προσφοράς, μικρότερη του 100, (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς στο σύνολο της.

Ο συντελεστής βαρύτητας της Τεχνικής Προσφοράς στον Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης ορίζεται στο **80%**.

Βαθμολόγηση οικονομικής προσφοράς

Για κάθε προσφέροντα θα υπολογισθεί ο Συνολικός Βαθμός της Οικονομικής Προσφοράς του (Σ.Β.Ο.Π.), ως εξής: $ΣΒΟΠ = \frac{\text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Μειοδότη (χαμηλότερη)}}{\text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος}} * 100$ όπου ως Συνολική Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος, ορίζεται το συνολικό ποσό της αμοιβής του σε ΕΥΡΩ έναντι της οποίας προτίθεται να εκτελέσει ο προσφέρων το Έργο, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Είναι προφανές ότι ο βαθμός αυτός θα είναι ένας αριθμός μικρότερος ή ίσος του 100 (ο μειοδότης, δηλαδή ο προσφέρων τη χαμηλότερη αμοιβή, θα έχει ΣΒΟΠ 100). Ο υπολογισμός του ΣΒΟΠ γίνεται έως το δεύτερο δεκαδικό ψηφίο.

Ο συντελεστής βαρύτητας της Οικονομικής Προσφοράς στον Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης ορίζεται στο **20%**.

Εάν οι προσφερόμενες τιμές είναι υπερβολικά χαμηλές θα εξετάζονται λεπτομερώς οι προσφορές πριν την έκδοση απόφασης κατακύρωσης. Για τον σκοπό αυτό θα ζητηθούν από τον προσφέροντα να παρασχεθούν εγγράφως οι αναγκαίες διευκρινίσεις.

Τελική Αξιολόγηση και Κατάταξη Ανοιγμένων Προσφορών

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Κατά το στάδιο της Τελικής Αξιολόγησης, υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία των προσφορών με βάση συντελεστή βαρύτητας τόσο για την τεχνική όσο και για την οικονομική προσφορά και πραγματοποιείται η κατάταξή τους κατά φθίνουσα τάξη με βάση τον παρακάτω τύπο. (Ο υπολογισμός του τύπου γίνεται μέχρι το 2ο δεκαδικό ψηφίο).

$$TBA(v) = ((0,80 * \Sigma BTΠ(v)) + (0,20 * \Sigma ΒΟΠ(v)))$$

όπου:

TBA (v): ο Τελικός Βαθμός αξιολόγησης της προσφοράς (v).

ΣΒΤΠ (v): Ο συνολικός βαθμός της Τεχνικής Προσφοράς της προσφοράς (v).

ΣΒΟΠ (v): Ο συνολικός βαθμός της Οικονομικής Προσφοράς της προσφοράς (v).

Η κατακύρωση γίνεται στον υποψήφιο που συγκέντρωσε την υψηλότερη συνολική βαθμολογία, ο οποίος ανακηρύσσεται προσωρινός μειοδότης.

4.1. Απόρριψη προσφορών

1. Κάθε έλλειψη δικαιολογητικού που θα διαπιστωθεί μετά από έλεγχο, θα συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς.
2. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους και τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.
3. Προσφορά με χρόνο παράδοσης μεγαλύτερο από τον προβλεπόμενο θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
4. Προσφορά που ορίζει μικρότερο από το ζητούμενο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
5. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
6. Προσφορά η οποία σε κάποιο κριτήριο έλαβε βαθμολογία μικρότερη από 80.
7. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.
8. Προσφορά όπου ο Ανάδοχος δεν πληροί την απαιτούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει ότι διαθέτει αποδεδειγμένα την απαιτούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχων απαιτήσεων με το υπό ανάθεση έργο (βάσει των οριζόμενων στην παράγραφο 3.3), καταθέτοντας κατάλογο των κυριότερων υπηρεσιών που παρασχέθηκαν ο οποίος θα συνοδεύεται, εάν μεν ο αποδέκτης

είναι αναθέτουσα αρχή, από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης αυτών που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, και εάν δε ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, από συμβάσεις με αντίστοιχη δήλωση του αποδέκτη.

9. Προσφορά που δεν καλύπτει τις απαιτήσεις επαγγελματικής ικανότητας και προσόντων της Ομάδας Έργου (βάσει των οριζόμενων στην παράγραφο 3.3). Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του έργου, αποτελούμενη από τουλάχιστον δώδεκα (12) άτομα, με τους απαιτούμενους τίτλους σπουδών, τα επαγγελματικά προσόντα και την εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης. Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία, στους τίτλους σπουδών, στα γενικά και ειδικά προσόντα, στην μέχρι σήμερα εμπειρία και καθήκοντά του **(επί ποινής αποκλεισμού)**. Επιπρόσθετα, τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της ομάδας έργου θα πρέπει να έχουν μόνιμη κατοικία εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα σε καθημερινή βάση να επιλύουν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου.
10. Προσφορά η οποία δεν ορίζει σαφές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Ο Ανάδοχος καλείται να συμπεριλάβει Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά, σύμφωνα με τα ανωτέρω **(επί ποινής αποκλεισμού)**
11. Προσφορά η οποία δεν περιλαμβάνει περιγραφή του τρόπου Υλοποίησης, Οργάνωσης και Λειτουργίας της παρεχόμενης Υπηρεσίας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τον τρόπο υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου καθώς και το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου. Επίσης, θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγόμενων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Θα αξιολογηθεί θετικά ο χώρος λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων που είναι πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής λόγω ευκολίας πρόσβασης των στελεχών της **(επί ποινής αποκλεισμού)**
12. Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά της οποίας το συγκριτικό κόστος είναι μικρότερο του 85% της διαμέσου του συγκριτικού κόστους των αποδεκτών Οικονομικών Προσφορών. Στην περίπτωση αυτή θα ζητείται από τον προσφέροντα έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/ τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις/ τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο προσφέρων θα παράσχει την υπηρεσία/ την πρωτοτυπία της προτεινόμενης λύσης). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

13. Προσφορά που το συνολικό της τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου.

Θεωρείται , Πάτρα 24-5-2024

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II Συγγραφή Υποχρεώσεων

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο: Ισχύουσες διατάξεις

1. Τον Νόμο 4412/2016, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
2. Του Νόμου 1069/1980 «περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως».
3. Την υπ' αριθμ. 234/18/1-7-2024 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΥΑ Πάτρας, με την οποία εγκρίθηκαν οι όροι της διακήρυξης και οι τεχνικές προδιαγραφές για την προμήθεια «Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου (2024-2025)» με Ανοικτή Διαδικασία μέσω ΕΣΗΔΗΣ και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Άρθρο 2^ο: Αντικείμενο

2.Αντικείμενο του έργου

Η ΔΕΥΑΠ στο πλαίσιο της βελτίωσης της παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές της αναγνωρίζει την αναγκαιότητα βελτίωσης του τρόπου επικοινωνίας των καταναλωτών με την Δημοτική Επιχείρηση. Για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητη η λειτουργία του Κέντρου Υπηρεσιών Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων.

Οι κύριοι τομείς ζήτησης επικοινωνίας και εξυπηρέτησης από τις Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ αφορούν στην παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές και στην καταγραφή βλαβών-συμβάντων.

2.1. Παροχή πληροφοριών στους δημότες

Οι καταναλωτές που επικοινωνούν με τις Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ και επιθυμούν να λάβουν αντίστοιχη πληροφόρηση, ενδιαφέρονται για:

- θέματα που αφορούν το λογαριασμό τους (πάγια τέλη, χρεώσεις, διακανονισμό, ένδειξη υδρομέτρου κ.α.)
- τα σημεία και τρόπους πληρωμής των λογαριασμών,
- τις νέες παροχές και τις διαδικασίες που τις διέπουν (απαραίτητα δικαιολογητικά για την

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

υποβολή αιτήματος σύνδεσης στο δίκτυο ύδρευσης ή αποχέτευσης),

- προσωπική επικοινωνία με στέλεχος της ΔΕΥΑΠ κ.α.

Το Κέντρο Υπηρεσιών Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων θα εξυπηρετεί τις κλήσεις αυτές των καταναλωτών και θα τους καθοδηγεί κατάλληλα είτε παρέχοντάς τους τις ζητούμενες πληροφορίες είτε προωθώντας τη κλήση στην αρμόδια Διεύθυνση, σε περίπτωση που ο τηλεφωνητής του Κέντρου Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων δεν διαθέτει την απαιτούμενη πληροφόρηση.

Ομοίως σε περίπτωση που ο πολίτης εξ' αρχής ζητήσει να συνομιλήσει με συγκεκριμένη Διεύθυνση ή υπάλληλο της Δ.Ε.Υ.Α.Π., ο τηλεφωνητής θα προωθεί απ' ευθείας τη κλήση του.

2.2. Καταγραφή βλαβών

Σε ό,τι αφορά τη καταγραφή των βλαβών – συμβάντων, η μεθοδολογία που ακολουθείται περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω:

1. Ο τηλεφωνητής θα συμπληρώνει ηλεκτρονικά, μέσω ειδικής WEB εφαρμογής η οποία είναι εγκατεστημένη και λειτουργεί στις εγκαταστάσεις της ΔΕΥΑΠ, την ανάλογη φόρμα καταγραφής βλάβης, στην οποία θα καταγράφει τα στοιχεία του καλούντα και όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη καταγραφή της βλάβης όπως στοιχεία τοποθεσίας της βλάβης, περιγραφή της βλάβης, επικινδυνότητα κ.α.. Κάθε βλάβη που καταγράφεται αποκτά ένα μοναδικό κωδικό αριθμό, τον οποίο θα κοινοποιεί ο τηλεφωνητής στον δημότη που την ανήγγειλε ώστε να καταστεί αργότερα εύκολη η αναζήτησή της.
2. Η βλάβη θα χαρακτηρίζεται αυτόματα με ανάλογο βαθμό προτεραιότητας (υψηλής, μεσαίας, χαμηλής), βάσει κανόνων ιεράρχησης που έχει υποδείξει η ΔΕΥΑΠ και έχουν ενσωματωθεί στην WEB εφαρμογή.
3. Οι αρμόδιες Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ θα ενημερώνονται αυτόματα (On-line) μέσω της WEB εφαρμογής για τις βλάβες-συμβάντα που καταγράφονται και θα αναλαμβάνουν στη συνέχεια τη διαχείριση και αποκατάσταση της βλάβης – συμβάντος.
4. Επιπλέον, οι αρμόδιες Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ καταγράφουν, μέσω της Web εφαρμογής, τη διαδικασία και πορεία αποκατάστασης κάθε βλάβης-συμβάντος έτσι ώστε τόσο οι ίδιες όσο και το Κέντρο Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων να έχει τη δυνατότητα να ενημερώνει τους δημότες για την εξέλιξη της βλάβης – συμβάντος που τους ενδιαφέρει.

Όλες οι καταγραφές (αιτημάτων και προσωπικών στοιχείων των πολιτών) θα τηρούνται σύμφωνα με όλους τους κανόνες που διέπουν την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

2.3. Παρακολούθηση έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της Ομάδας Έργου σε καθημερινή βάση, προκειμένου να εξασφαλίσει τη συνεχή παρακολούθηση τόσο της πορείας υλοποίησης του έργου όσο και της συνεχούς ενημέρωσης, επικοινωνίας και απρόσκοπτης συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ, και τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου (για την τεκμηρίωση του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει για τα πέντε (5) μέλη αποδεικτικά μόνιμης κατοικίας τους εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας)

Ο ρόλος του προσωπικού αυτού θα είναι να συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου, να παραθέτει και επιλύει τυχόν προβλήματα και συμβάντα σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της ΔΕΥΑΠ, να έχει συνεχή επικοινωνία και ενημέρωση για τα προγραμματισμένα έργα που πραγματοποιεί η ΔΕΥΑΠ ώστε ενημερώνει έγκυρα τους δημότες, να προτείνει στη Διοίκηση βελτιωτικές ενέργειες αναφορικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων. Το προσωπικό αυτό θα περιλαμβάνεται στην Ομάδα Έργου και θα πρέπει να περιγραφούν αναλυτικά τα καθήκοντα, τα προσόντα και η διαθεσιμότητά του.

Άρθρο 3º: Προϋπολογισμός

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **72.000,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**17.280,00 ευρώ**) και συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **89.280,00 ευρώ** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και θα χρηματοδοτηθεί από ιδίους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό **24.000 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**5.760 ευρώ**) θα καταλογιστεί σε βάρος του **ΚΑΕ 62.07.092.030** του προϋπολογισμού του έτους **2024**, για το ποσό **48.000,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% (**11.520,00 ευρώ**) θα εγγραφεί σχετική πρόβλεψη στον προϋπολογισμό του έτους **2025**.

Άρθρο 4º: Χρόνος και τρόπος εργασίας

Το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα υποδέχεται και θα εξυπηρετεί τις κλήσεις των πολιτών, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στις **τεχνικές προδιαγραφές** και σύμφωνα με τις εντολές των Διευθύνσεων της ΔΕΥΑΠ, **από τις 06:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα.** Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.

Σε περίπτωση καθυστέρησης ή αδυναμίας παροχής των υπηρεσιών της παρούσης μελέτης, η ΔΕΥΑΠ έχει το δικαίωμα να καταγγείλει μονομερώς την σχετική σύμβαση χωρίς καμία αποζημίωση ή άλλη απαίτηση του αναδόχου, με παράλληλη έκπτωση της εγγυήσεως καλής εκτέλεσης υπέρ της ΔΕΥΑΠ.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα παρακολουθούνται και από τις αρμόδιες Ομάδες Έργου που θα αποτελούνται από τουλάχιστον δυο (2) μέλη από κάθε Διεύθυνση και δυο (2) συντονιστές για τα Τεχνικά και Διοικητικά με απόφαση του ΔΣ.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ολοκληρώσει την εργασία του και δεν επιτρέπεται να την εγκαταλείψει παρά μόνο αν εξασφαλιστεί η ομαλή συνέχιση αυτής, άλλως η ΔΕΥΑΠ έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σχετικής σύμβασης χωρίς καμία αποζημίωση.

Άρθρο 5^ο: Παραλαβή εργασίας -Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή του Συμβατικού Τιμήματος θα γίνεται μηνιαίως κατόπιν αποστολής αναλυτικού report (στατιστικά στοιχεία) στην Διοικητική Διεύθυνση της Δ.Ε.Υ.Α.Π με τα απαιτούμενα στοιχεία. Ο Ανάδοχος θα πληρώνεται ύστερα από σύνταξη και θεώρηση σχετικού εντάλματος, μετά την έκδοση σχετικού Πρωτοκόλλου Παραλαβής από την Επιτροπή Παραλαβής.

Κατά την ανάληψη και εκτέλεση του έργου ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέτει **μαζί με το τιμολόγιο πληρωμής κάθε μήνα και αντίγραφο των μισθολογικών καταστάσεων του προσωπικού τα οποία στελεχώνουν το Τηλεφωνικό Κέντρο (κατ' ελάχιστο 12 άτομα)** την αντίστοιχη χρονική περίοδο, υπογεγραμμένο από λογιστή και τον νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης.

Η υπηρεσία παραλαμβάνεται οριστικά μετά την έκδοση Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής και Βεβαίωσης Ολοκλήρωσης της υπηρεσίας από την αρμόδια Επιτροπή.

Η παραλαβή της υπηρεσίας θα γίνει από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής, όπως ορίζεται από τον Ν.4412/2016.

Η ΔΕΥΑΠ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρονικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που έχει καταλογιστεί ποινική ρήτρα εις βάρος του ανάδοχου, αυτή θα αφαιρείται από το ποσό της οικείας πιστοποίησης και η διαφορά θα αποτελεί το τελικά πιστοποιούμενο προς πληρωμή ποσό.

Στο χρηματικό ένταλμα θα επισυνάπτονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά το νόμο.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Άρθρο 6°: Κρατήσεις

Ο Ανάδοχος, υπόκειται σε όλες της νόμιμες κρατήσεις που ορίζονται, εκτός του ΦΠΑ με τον οποίο βαρύνεται η ΔΕΥΑ Πάτρας.

Άρθρο 7°: Σύμβαση - Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης-Χρόνος εγγύησης

Η σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους της παρούσης και την προσφοράς του επιλεγέντος, καθώς επίσης και τους λοιπούς όρους που διέπονται από το ελληνικό Δίκαιο. Η σύμβαση δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσης.

Ο επιλεγής υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία που θα κληθεί για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προσκομίζοντας εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί **σε ποσοστό 4% επί της συμβατικής αξίας χωρίς τον ΦΠΑ**. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται στον ανάδοχο της υπηρεσίας μετά την έκδοση Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής και Βεβαίωσης Ολοκλήρωσης του έργου από την αρμόδια Επιτροπή.

Ο χρόνος εγγύησης μετά την πάροδο του οποίου ενεργείται η οριστική παραλαβή, καθορίζεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής.

Η ΔΕΥΑΠ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρονικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων.

Άρθρο 8°: Ποινικές ρήτρες – έκπτωση αναδόχου

Σε περίπτωση υπαναχώρησης του αναδόχου, μη τήρησης των όρων της παρούσας μελέτης αλλά και της προσφοράς του, ή και πλημμελούς τήρησης και εφαρμογής αυτών, **θα καταβάλλεται από τον ανάδοχο ποινική ρήτρα 600 € και για χρονικό διάστημα 7 ημερών**.

Εάν ο ανάδοχος αρνηθεί και δεν συμμορφωθεί με τα ανωτέρω, τότε κηρύσσεται έκπτωτος και υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αρνητική ζημία που θα προκύψει από την αιτία και παράλληλα εκπίπτει και η εγγύηση καλής εκτέλεσης.

Θεωρείται , Πάτρα 24-5-2024

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ –Πίνακες Συμμόρφωσης-Αξιολόγησης Προσφορών

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο Προσφέρων υποχρεούται να συμπληρώσει, τους Πίνακες Συμμόρφωσης, που ακολουθούν. Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Μη συμμόρφωση με τον παραπάνω όρο συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς. Τα στοιχεία των Πινάκων φέρουν τις ακόλουθες ερμηνείες :

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (Α.1)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min	ΝΑΙ		
2.	ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 93%,	ΝΑΙ		
3.	μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 1 min.	ΝΑΙ		
4.	Ωράριο λειτουργίας: <u>από τις 06:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα .</u>	ΝΑΙ		
5.	Ωράριο λειτουργίας: Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
6.	στην περίπτωση κλήσεων οι οποίες κατά την προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο προς την ΔΕΥΑΠ δεν απαντώνται, θα θεωρούνται συμβάν και θα καταχωρούνται στην τηρούμενη εφαρμογή με χρέωση στην αρμόδια Διεύθυνση (όχι μόνο βλάβες αλλά οποιοδήποτε αίτημα ή	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

	ερώτημα του πολίτη). Δεν θα προωθούνται σε τηλέφωνα της ΔΕΥΑΠ στα οποία οι υπηρεσιακοί παράγοντες δεν θα μπορούν να δώσουν λύση στον πολίτη			
7.	η επικοινωνία για οργανωτικά θέματα του Τηλεφωνικού Κέντρου κάθε Διεύθυνσης είναι υποχρεωτικό να γίνεται με ηλεκτρονική αλληλογραφία εκτός από τηλεφωνική επικοινωνία και αυστηρά από την οριζόμενη ομάδα έργου της αντίστοιχης Διεύθυνσης	ΝΑΙ		
8.	κάθε Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ θα ορίζει συγκεκριμένα τηλέφωνα προκειμένου να γίνεται προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο τα οποία θα ορίζονται από την ομάδα έργου της Διεύθυνσης ανάλογα με τις ανάγκες	ΝΑΙ		
9.	Δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων	ΝΑΙ		
	ο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τον GDPR	ΝΑΙ		
	ο απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης <ul style="list-style-type: none"> «Σας ενημερώνουμε ότι για λόγους διασφάλισης ποιότητας και προστασίας των δικαιωμάτων σας, η κλήση ηχογραφείται και θα διατηρηθεί στο αρχείο μας 3 μήνες» 	ΝΑΙ		
	ο διάρκεια τήρησης ηχογραφημένων αρχείων καταγραφής ορίζεται το διάστημα 3 μηνών από την ημερομηνία της κλήσης	ΝΑΙ		

	ο καταγραφόμενος να έχει δικαίωμα πρόσβασης στην ηχογράφηση (χωρίς ειδική αιτιολόγηση) μετά από αίτησή του και για διάστημα 3 μηνών (διάρκεια τήρησης αρχείων)	NAI		
10.	δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων ώστε να καλύπτονται υποχρεωτικά οι οριζόμενοι χρόνοι των κλήσεων (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)	NAI		
11.	δυνατότητα προώθησης συμβάντος μέσω των διαθέσιμων εφαρμογών (από ΔΕΥΑΠ προς τους εργολάβους των Τεχνικών Διευθύνσεων) που θα έχουν εγκατασταθεί από την ΔΕΥΑΠ στον ανάδοχο (π.χ. blabes_anadoxos@deyap.gr) και καταχώρηση του συμβάντος στην τηρούμενη εφαρμογή (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)	NAI		
12.	δυνατότητα προώθησης του καταχωρημένου συμβάντος από την τηρούμενη εφαρμογή στον υπηρεσιακό παράγοντα που θα έχει ορίσει η κάθε Διεύθυνση (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)	NAI		
13.	Δυνατότητα τηλεφωνικής ενημέρωσης (πλέον της καταχώρησης του συμβάντος) για σημαντικά συμβάντα (π.χ. κίνδυνος ατυχήματος, βλάβη περιουσία κ.λ.π.) σε προκαθορισμένο αριθμό τηλεφώνου (μετά από ενημέρωση από την	NAI		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

	αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)			
14.	Δυνατότητα ηχογραφημένου μηνύματος σε περιπτώσεις εκτεταμένων βλαβών-συμβάντων προκειμένου να ενημερώνεται ο πολίτης πριν την προώθηση της κλήσης του στον τηλεφωνητή του κέντρου (μετά από ενημέρωση της βλάβης-συμβάντος από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ)	NAI		
15.	Δυνατότητα εισαγωγής ενημερωτικού μηνύματος από τους χρήστες του αναδόχου (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημιουργηθεί η ανάγκη)	NAI		
16.	οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται ή πραγματοποιούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Δ.Ε.Υ.Α.Π. (π.χ. «Δ.Ε.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω ;»)	NAI		
17.	<p>Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> ο είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο Ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα 	NAI		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

	πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό.			
18.	Σε περίπτωση χρέωσης της ΔΕΥΑΠ για την εκτροπή των κλήσεων από την εταιρία τηλεφωνίας η οποία καλύπτει την γραμμή εκτροπής (2610366100 ή οποιαδήποτε άλλη) προς το Τηλεφωνικό Κέντρο, η εταιρία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα καλύπτει το συγκεκριμένο κόστος ανεξαρτήτως ποσού – συνεπώς ο προσφέρων θα πρέπει να ελέγξει για το κόστος χρέωσης της εκτροπής από την ΔΕΥΑΠ προς την γραμμή που θα εξυπηρετεί το Τηλεφωνικό Κέντρο και θα βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του	ΝΑΙ		
19.	Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 για την διαχείριση ποιότητας στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.	ΝΑΙ		
20.	Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 27001:2022 για την διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.	ΝΑΙ		
21.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, ο Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και του περιεχομένου των αιτήσεων του σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα	ΝΑΙ		
22.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

	περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.			
23.	Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου.	ΝΑΙ		
24.	Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.	ΝΑΙ		
25.	Οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν: (β) εγκατεστημένο τηλεφωνικό κέντρο τουλάχιστον 50 θέσεων με κατάλληλη μηχανογραφική υποδομή, δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων και δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων.	ΝΑΙ		
Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης				
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΣΗΣ (Α.2)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Θα αποστέλλει αναλυτικό report σε επεξεργάσιμη μορφή (word, excel) ανά τακτά	ΝΑΙ		

	χρονικά διαστήματα (μηνιαία) στην αρμόδια ομάδα έργου της κάθε Διεύθυνσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π.			
2.	το report ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> ○ σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν) ○ στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.π.) ○ ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.) 	ΝΑΙ		
3.	για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων Διευθύνσεων της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφεται στην τεχνική μελέτη	ΝΑΙ		
4.	Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως	ΝΑΙ		
Η ακριβής μορφή των report και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου				
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ CALL CENTER (Α.3)				
Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

1.	<p>Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021 – 2022 – 2023) και έως την προκήρυξη του παρόντος διαγωνισμού:</p> <p>α1. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον πέντε (5) συμβάσεις (ολοκληρωμένες συμβάσεις) παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.</p>	ΝΑΙ		
2.	<p>Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021 – 2022 – 2023) και έως την προκήρυξη του παρόντος διαγωνισμού:</p> <p>α2. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς ή να υλοποιούν τουλάχιστον δυο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου σε παρεμφερές αντικείμενο με την παρούσα διακήρυξη (διαχείριση βλαβών) προϋπολογισμού άνω των 100.000€ μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.</p>	ΝΑΙ		
3.	<p>4. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει ότι διαθέτει αποδεδειγμένα την απαιτούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχων απαιτήσεων με το υπό ανάθεση έργο καταθέτοντας κατάλογο των κυριότερων υπηρεσιών που παρασχέθηκαν ο οποίος θα συνοδεύεται, εάν μεν ο αποδέκτης είναι αναθέτουσα αρχή, από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης αυτών που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, και εάν δε ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, από συμβάσεις με αντίστοιχη δήλωση του αποδέκτη.</p>	ΝΑΙ		
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ				

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (B.1)

α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (Ομάδα Έργου), με αναλυτική αναφορά στα καθήκοντα και στο χρόνο απασχόλησής τους στο έργο (κατάθεση πίνακα με τα ονόματα, το ρόλο/ θέση και τα καθήκοντά τους στο έργο, τους τίτλους σπουδών, την εμπειρία τους, το χρόνο απασχόλησης τους σε ανθρωπομήνες των στελεχών που θα είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση των υπηρεσιών).	NAI		
2.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του έργου	NAI		
3.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου αποτελούμενη από τουλάχιστον δώδεκα (12) άτομα, με τους απαιτούμενους τίτλους σπουδών, τα επαγγελματικά προσόντα και την εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης	NAI		
4.	Έναν (1) Υπεύθυνο Έργου	NAI		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

5.	Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου – Υπεύθυνο Παρακολούθησης Έργου	ΝΑΙ		
6.	Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου	ΝΑΙ		
7.	Ανθρώπινο δυναμικό στην ειδικότητα του «Τηλεφωνητή/Τηλεφωνήτριας» τουλάχιστον 20 ατόμων κατά την τελευταία διαχειριστική χρήση (2023). Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει κατάσταση προσωπικού από την Επιθεώρηση Εργασίας (ετήσιος πίνακας προσωπικού) καθώς και κατάσταση προσωπικού όπως αποτυπώνεται κάθε φορά στην τρέχουσα ισχύουσα κατάσταση ενεργού προσωπικού που τηρείται στο πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.	ΝΑΙ		
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (B.2)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 5ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ		
2.	Η εμπειρία σε τηλεφωνικό κέντρο διαχείρισης βλαβών θα συνεκτιμηθεί θετικά	ΝΑΙ		

3.	Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία στους τίτλους σπουδών, στα γενικά και ειδικά προσόντα, στην μέχρι σήμερα εμπειρία και καθήκοντά του	ΝΑΙ		
4.	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει: <ul style="list-style-type: none"> ○ Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών ○ Καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2) ○ Γνώση χειρισμού Η/Υ 	ΝΑΙ		
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (Β.3)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου – Υπεύθυνο Παρακολούθησης Έργου με Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών, καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2) και γνώση χειρισμού Η/Υ.	ΝΑΙ		
2.	Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου – Υπεύθυνος Παρακολούθησης Έργου να διαθέτει αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 3ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ		
3.	Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (η κατοχή πτυχίου ανώτατης/ ανώτερης εκπαίδευσης θα συνεκτιμηθεί θετικά)	ΝΑΙ		
4.	Τα μέλη ομάδας έργου να διαθέτουν	ΝΑΙ		

	αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου			
5.	Τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της ομάδας έργου σε καθημερινή βάση, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου. . Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει για τα πέντε (5) μέλη αποδεικτικά μόνιμης κατοικίας τους εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας.	ΝΑΙ		
6.	Ως αποδεικτικά μέσα για την τεκμηρίωση των απαιτούμενων προσόντων και της εμπειρίας των μελών της Ομάδας Έργου, θα λαμβάνονται υπόψη τα αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα για το σύνολο των μελών της προτεινόμενης Ομάδας Έργου συνοδευόμενα από αντίγραφα τίτλων σπουδών, πιστοποιητικά γνώσης χειρισμού Η/Υ και πιστοποιητικά γνώσης της Αγγλικής Γλώσσας, καθώς και από τις κατά περίπτωση βεβαιώσεις προϋπηρεσίας Μισθωτών/ Μη Μισθωτών για ΑΣΕΠ, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης/ εργασιακής εμπειρίας από εργοδότες για μισθωτούς, σχετικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών για μη μισθωτούς για την τεκμηρίωση της απαιτούμενης	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

	εμπειρίας.			
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΥΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

Θεωρείται , Πάτρα 24-5-2024

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		Όνομα:	
Πατρώνυμο:		Μητρώνυμο:	
Ημερομηνία Γέννησης:	__/__/__	Τόπος Γέννησης:	
Τηλέφωνο:		E-mail:	
Fax:			
Διεύθυνση Κατοικίας:			
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ			
Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο Περίοδος (από - έως) Α/Μ
			__/__/__ __/__/__
			__/__/__ __/__/__
			__/__/__ __/__/__

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Θεωρείται , Πάτρα 24-5-2024

Οι συντάξαντες

Η Διευθύντρια

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

		ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΕΛΠΙΣΤΕΥΣΗ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΕΛΠΙΣΤΕΥΣΗ	0,00	
Μεθοδολογική προσέγγιση κριτηρίων των Έργων (Α.1)								
α/α	ΠΡΟΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΕΛΠΙΣΤΕΥΣΗ	25%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΕΛΠΙΣΤΕΥΣΗ	25%
1	μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2,5 min	ΝΑΙ		0,00			0,00	
2	ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 93%	ΝΑΙ		0,00			0,00	
3	μέγιστος χρόνος απάντησης των κλήσεων = 1 min.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
4	Διάρκεια λειτουργίας από τις 06:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα εορταστικά έτη	ΝΑΙ		0,00			0,00	
5	Διάρκεια λειτουργίας: Το κέντρο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
6	στην περίπτωση κλήσεων οι οποίες κατά την προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο προς την ΔΕΥΑΠ δεν απαντούν, θα θεωρούνται συμβάν και θα καταχωρούνται στην προδιαγμένη εφαρμογή με χρονοσήμανση στην αρμόδια Διεύθυνση (όχι μόνο βλάβες αλλά οποιαδήποτε αίτημα ή πρόβλημα του πολίτη). Δεν θα προωθούνται σε τηλεφώνους της ΔΕΥΑΠ στα οποία οι υπηρεσιακοί παράγοντες δεν θα μπορούν να δώσουν λύση στον πολίτη	ΝΑΙ		0,00			0,00	
7	η επικοινωνία για οργανωτικά θέματα του Τηλεφωνικού Κέντρου κάθε Διεύθυνσης είναι υποχρεωτικό να γίνεται με ηλεκτρονική αλληλογραφία εκτός από τηλεφωνική επικοινωνία και εσωτερική από την οριζόμενη ομάδα έργου της αντίστοιχης Διεύθυνσης.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
8	κάθε Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ θα ορίζει συγκεκριμένα τηλεφώνια προκείμενο να γίνεται προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο τα οποία θα ορίζονται από την ομάδα έργου της Διεύθυνσης ανάλογα με τις ανάγκες.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
9	Δυνατότητα προεργασία κλήσεων: - σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τον GDPR - απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση με ηλεκτρονική αλληλογραφία πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης. «Ως ενημερωμένο ότι για λόγους διασφάλισης ποιότητας και προστασίας των δικαιωμάτων σας, η κλήση προεργάζεται και θα διακοπεί στο αρχείο 30 μέρες» - διάρκεια τήρησης προεργασμένων αρχείων καταγραφής αρχίζει το διάστημα 3 μηνών από την ημερομηνία της κλήσης. - ο καταγεγραμμένος να έχει διαδοχικά πρόσβαση στην προεργασία (χωρίς ειδική αποποίηση) μετά από αίτησή του και για διάστημα 3 μηνών (διάκριση τήρησης αρχείων).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
10	Δυνατότητα άμεσης εκπαίδευσης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των καταγεγραμμένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων ώστε να καλύπτονται υποχρεωτικά οι οριζόμενοι χρόνοι των κλήσεων (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημοσιογραφεί η ανάγκη).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
11	Δυνατότητα προώθησης συμβάντων μέσω των διαθέσιμων εφαρμογών (από ΔΕΥΑΠ προς τους εργαζόμενους των Τμημάτων Διεύθυνσεων) που θα έχουν εγκατασταθεί από την ΔΕΥΑΠ στον πάροχο (π.χ. bbbs_apis@deyap.gr) και καταχώρηση του συμβάντος στην ημερομηνία εφαρμογής (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημοσιογραφεί η ανάγκη).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
12	Δυνατότητα προώθησης του καταγεγραμμένου συμβάντος από την προδιαγμένη εφαρμογή στον υπηρεσιακό παράγοντα που θα έχει ορίσει η κάθε Διεύθυνση (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημοσιογραφεί η ανάγκη).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
13	Δυνατότητα τηλεφωνικής ενημέρωσης (έκδοσης της καταγραφής του συμβάντος) για σημαντικά συμβάντα (π.χ. κρίσιμες απειλές, βλάβη περιστατικό κ.λπ.) σε προκαθορισμένο αριθμό τηλεφώνων (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημοσιογραφεί η ανάγκη).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
14	Δυνατότητα προεργασμένων μηνύματος σε περιπτώσεις εκτεταμένων βλαβών-συμβάντων προκείμενο να ενημερώνεται ο πολίτης πριν την προώθηση της κλήσης του στον τηλεφωνικό του κέντρο (μετά από ενημέρωση της βλάβης-συμβάντος από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
15	Δυνατότητα εισαγωγής ενημερωτικού μηνύματος από τους χρήστες του συστήματος (μετά από ενημέρωση από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία έχει δημοσιογραφεί η ανάγκη).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
16	οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται ή πραγματοποιούνται για λογαριασμό και επί ονόματι της ΔΕΥΑΠ. (π.χ. ΔΕΥΑΠ, κ.λπ. μόνο εισαγωγή σε σας εξυπηρετήσω).	ΝΑΙ		0,00			0,00	
17	Η δημοσιοποίηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται: ο είτε με εκπομπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης ή ΔΕΥΑΠ σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο Ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιείται στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
18	Σε περίπτωση χρονοσήμανσης της ΔΕΥΑΠ για την εκπομπή των κλήσεων από την εταιρεία τηλεφωνίας η οποία καλύπτει την γραμμή εκπομπής (2610366100) ή οποιαδήποτε άλλη προς το Τηλεφωνικό Κέντρο, η εταιρεία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα καλύπτει το συγκεκριμένο κόστος αναζήτησης ποσού – συντάξις ο προτιμώμενος θα πρέπει να ελέγχεται για το κόστος χρονοσήμανσης της εκπομπής από την ΔΕΥΑΠ προς την γραμμή που θα εξυπηρετεί το Τηλεφωνικό Κέντρο και θα βέλτεται στις εγκαταστάσεις του.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
19	Να Να διατίθεται σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 για την διαχείριση ποιότητας στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικών κλήσεων.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
20	Να διατίθεται σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 27001:2002 για την διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών στο αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικών κλήσεων.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
21	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και να απορρίψει των δεδομένων που εγγράφονται σε γνήσια και περιγράφονται με τα κατάλληλα μέσα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προστασία τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, ο Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και που περιλαμβάνονται των αιτήσεων του σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή οργάνωση.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
22	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
23	Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υποστήριξης Έργου στην Τεχνική των Προσφορών σύμφωνα με τα στάδια Υποστήριξης του Έργου.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
24	θα αξιολογηθεί θετικά η ανάγκη υποδομής και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι ενός της Π.Ε. Αχχίς και εξοπλισμένα στην έδρα της Αντιδήμαρχου Αρχής.	ΝΑΙ		0,00			0,00	
25	Οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν: (β) εγκατεστημένο τηλεφωνικό κέντρο τουλάχιστον 50 θέσεων με κατάλληλη μηχανογραφική υποδομή, δυνατότητα προεργασία κλήσεων και δυνατότητα άμεσης εκπαίδευσης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των καταγεγραμμένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων.	ΝΑΙ		0,00			0,00	

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

			ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00
Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης (Α.2)								
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	10%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	10%
1	Θα αποστέλλει αναλυτικό report σε επεξεργάσιμη μορφή (word, excel) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (μηνιαία) στην αρμόδια ομάδα έργου της κάθε Διεύθυνσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π.	ΝΑΙ			0,00			0,00
2	το report ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει: ο σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν) ο στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (ανά μηνιαία κλήσεις κ.λ.π.) ο ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσα παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.)	ΝΑΙ			0,00			0,00
3	για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων Διευθύνσεων της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφεται στην τεχνική μελέτη	ΝΑΙ			0,00			0,00
4	Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως	ΝΑΙ			0,00			0,00
			ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00
Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center (Α.3)								
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	25%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	25%
1	Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021 – 2022 – 2023) και έως την προκήρυξη του παρόντος διαγωνισμού: α1. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον πέντε (5) συμβάσεις (ολοκληρωμένες συμβάσεις) παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.	ΝΑΙ			0,00			0,00
2	Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021 – 2022 – 2023) και έως την προκήρυξη του παρόντος διαγωνισμού: α2. να έχουν εκτελέσει επιτυχώς ή να υλοποιούν τουλάχιστον δυο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου σε παρεμφερές αντικείμενο με την παρούσα διακήρυξη (διαχείριση βλαβών) προϋπολογισμού άνω των 100.000€ μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.	ΝΑΙ			0,00			0,00
3	Ο Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει ότι διαθέτει αποδεδειγμένα την απαιτούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχων απαιτήσεων με το υπό ανάθεση έργο καταθέτοντας κατάλογο των κυριότερων υπηρεσιών που παρασχέθηκαν ο οποίος θα συνοδεύεται, εάν μεν ο αποδέκτης είναι αναθέτουσα αρχή, από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης αυτών που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, και εάν δε ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, από συμβάσεις με αντίστοιχη δήλωση του αποδέκτη.	ΝΑΙ			0,00			0,00

			ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (B.1)								
a/a	ΠΡΟΛΟΓΟΓΡΑΦΟΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	10%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	10%
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (Ομάδα Έργου), με αναλυτική αναφορά στα καθήκοντα και στο χρόνο απασχόλησής τους στο έργο (κατάθεση πίνακα με τα ονόματα, το ρόλο/ θέση και τα καθήκοντά τους στο έργο, τους τίτλους σπουδών, την εμπειρία τους, το χρόνο απασχόλησής τους σε ανθρωπομήνες των στελεχών που θα είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση των υπηρεσιών).	ΝΑΙ			0,00			0,00
2	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του έργου	ΝΑΙ			0,00			0,00
3	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου αποτελούμενη από τουλάχιστον δώδεκα (12) άτομα, με τους απαιτούμενους τίτλους σπουδών, τα επαγγελματικά προσόντα και την εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης.	ΝΑΙ			0,00			0,00
4	Έναν (1) Υπεύθυνο Έργου	ΝΑΙ			0,00			0,00
5	Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου – Υπεύθυνο Παρακολούθησης Έργου	ΝΑΙ			0,00			0,00
6	Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου	ΝΑΙ			0,00			0,00
7	Ανθρώπινο δυναμικό στην ειδικότητα του «Τηλεφωνική/Τηλεφωνήτριας» τουλάχιστον 20 ατόμων κατά την τελευταία διαχειριστική χρήση (2023). Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει κατάσταση προσωπικού από την Επιθεώρηση Εργασίας (ετήσιος πίνακας προσωπικού) καθώς και κατάσταση προσωπικού όπως αποτυπώνεται κάθε φορά στην τρέχουσα ισχύουσα κατάσταση ενεργού προσωπικού που τηρείται στο πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.	ΝΑΙ			0,00			0,00
			ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (B.2)								
a/a	ΠΡΟΛΟΓΟΓΡΑΦΟΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	15%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	15%
1	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 5ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ			0,00			0,00
2	Η εμπειρία σε τηλεφωνικό κέντρο διαχείρισης βλαβών θα συνεκτιμηθεί θετικά	ΝΑΙ			0,00			0,00
3	Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία στους τίτλους σπουδών, στα γενικά και ειδικά προσόντα, στην μέχρι σήμερα εμπειρία και καθήκοντά του	ΝΑΙ			0,00			0,00
4	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει: ο Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών ο Καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2) ο Γνώση χειρισμού Η/Υ	ΝΑΙ			0,00			0,00
			ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0,00
ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (B.3)								
a/a	ΠΡΟΛΟΓΟΓΡΑΦΟΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	15%	ΕΤΑΙΡΙΑ 02	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	15%
1	Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου – Υπεύθυνο Παρακολούθησης Έργου με Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών, καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο B2) και γνώση χειρισμού Η/Υ.	ΝΑΙ			0,00			0,00
2	Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου – Υπεύθυνος Παρακολούθησης Έργου να διαθέτει αποδεδειγμένη κατ' ελάχιστον 3ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ			0,00			0,00
3	Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ή κατοχή πτυχίου ανάταξης/ ανάταξης εκπαίδευσης θα συνεκτιμηθεί θετικά)	ΝΑΙ			0,00			0,00
4	Τα μέλη ομάδας έργου να διαθέτουν αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ			0,00			0,00
5	Τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της ομάδας έργου σε καθημερινή βάση, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου. Για την απόδειξη του κριτηρίου αυτού, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει για τα πέντε (5) μέλη αποδεικτικά μόνιμης κατοικίας τους εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας.	ΝΑΙ			0,00			0,00
6	Ως αποδεικτικά μέσα για την τεκμηρίωση των απαιτούμενων προσόντων και της εμπειρίας των μελών της Ομάδας Έργου, θα λαμβάνονται υπόψη τα αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα για το σύνολο των μελών της προτεινόμενης Ομάδας Έργου συνοδευόμενα από αντίγραφα τίτλων σπουδών, πιστοποιητικά γνώσης χειρισμού Η/Υ και πιστοποιητικά γνώσης της Αγγλικής Γλώσσας, καθώς και από τις κατά περίπτωση βεβαιώσεις προϋπηρεσίας Μισθωτών/ Μη Μισθωτών για ΑΣΕΠ, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης/ εργασιακής εμπειρίας από εργοδότες για μισθωτούς, σχετικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών για μη μισθωτούς για την τεκμηρίωση της απαιτούμενης εμπειρίας.	ΝΑΙ			0,00			0,00

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής Βαρύτητας	ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΕΤΑΙΡΙΑ 02
Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας (Α)	60%	0,00	0,00
Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου (Α.1)	25%	0,00	0,00
Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης (Α.2)	10%	0,00	0,00
Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center (Α.3)	25%	0,00	0,00
Ομάδα Έργου (Β)	40%	0,00	0,00
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (Β.1)	10%	0,00	0,00
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (Β.2)	15%	0,00	0,00
ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (Β.3)	15%	0,00	0,00

		ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΕΤΑΙΡΙΑ 02
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	0,00	0,00
$ΣΒΤΠ = ΑΒΤΠ / ΑΒΤΠ_{max} \times 100$ όπου $ΑΒΤΠ_{max}$ = η απόλυτη βαθμολογία της καλύτερης τεχνικά προσφοράς	ΣΒΤΠ _{max}	0,00	
	ΣΒΤΠ	#ΔΙΑΠ/0!	#ΔΙΑΠ/0!
$ΣΒΟΠ = \text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Μειοδότη (χαμηλότερη)} / \text{Συνολική Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος} \times 100$	ΣΒΟΠ	#ΔΙΑΠ/0!	#ΔΙΑΠ/0!
		ΕΤΑΙΡΙΑ 01	ΕΤΑΙΡΙΑ 02
	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	0,00	0,00
$ΣΒΟΠ_{min}$ = η χαμηλότερη Συνολική Οικονομική Προσφορά Μειοδότη	ΣΒΟΠ _{min}	0,00 €	
	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	80%	
	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	20%	
$TBA (ν) = ((0,80 \times ΣΒΤΠ (ν)) + (0,20 \times ΣΒΟΠ (ν)))$ Η κατακύρωση γίνεται στον υποψήφιο που συγκέντρωσε την υψηλότερη συνολική βαθμολογία, ο οποίος ανακηρύσσεται προσωρινός μειοδότης.	ΤΕΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΒΑΣΗ ΤΥΠΟΥ	#ΔΙΑΠ/0!	#ΔΙΑΠ/0!
	ΣΥΜΦΕΡΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	#ΔΙΑΠ/0!	
	ΜΕΙΟΔΟΤΗΣ	#ΔΙΑΠ/0!	

ΔΗΜΟΤΙΚΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48
26333 Πάτρα
Τηλ.: 2610-366100
Fax: 2610-325790

Οι συντάξαντες

Αργύτη Ιωάννα
Για το τεχνικό τμήμα της μελέτης
Παπαδημητρόπουλος
Γεώργιος

Θεωρείται, Πάτρα 24-5-2024

Η Διευθύντρια

Διοικητικής Διεύθυνσης
Παπαζαφείρη Θεοδώρα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (ΜΗΝΑΣ)	ΜΗΝΕΣ	Φ.Π.Α. %	ΣΥΝΟΛΟ
	12		€ -
	ΦΠΑ	24%	€ -
	ΣΥΝΟΛΟ		€ -

ΕΤΟΣ	ΜΗΝΕΣ	ΠΟΣΟ	Κ.Α.Ε.	Φ.Π.Α.	Κ.Α.Ε. Φ.Π.Α.
2024	4	€ -	62.07.092.030	€ -	54.00
2025	8	€ -	62.07.092.030	€ -	54.00
ΣΥΝΟΛΟ	12	€ -		€ -	

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΟΣΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑ - ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ

Επωνυμία

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

Fax

Ημερομηνία Σφραγίδα - Υπογραφή

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΕΕΕΣ

[Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ [«www.promitheus.gov.gr»](http://www.promitheus.gov.gr). Το περιεχόμενο του αρχείου, είτε ενσωματώνεται στο κείμενο της διακήρυξης, είτε, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντηση τους].

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστεθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

26333 Πάτρα

Τηλ.: 2610-366100

Fax: 2610-325790