

**Διακήρυξη
Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού**

για το Έργο

***«Λειτουργία Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή
Πληροφόρησης προς τους Συναλλασσόμενους με τον
Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων Πολίτες μέσω του
Σύντομου Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Αριθμού 1510»***

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	7
Συνοπτικά στοιχεία Έργου	7
Συντομογραφίες	8
Συντομογραφίες Έργου	8
ΟΡΙΣΜΟΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	9
A ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	11
A.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
A.1.1 Αντικείμενο	11
A.1.2 Στόχοι του Έργου	11
A.2 ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΓΑ	12
A.2.1 Γενικά	12
A.2.2 Οργάνωση	12
A.2.2.1 Οργανωτική Δομή	12
A.2.2.2 Προσωπικό	14
A.2.3 Υλικοτεχνική υποδομή	14
A.2.3.1 Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΓΑ	14
A.2.3.2 Προσωπικοί Υπολογιστές / Τερματικά	17
A.2.4 Διαπιστωμένες Ανάγκες Πληροφόρησης	17
A.3 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	19
A.3.1 Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή Πληροφόρησης προς τους Συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ Πολίτες	19
A.3.1.1 Γενικά	19
A.3.1.2 Μεθοδολογία Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών	20
A.3.1.3 Εφαρμογή Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων	20
A.3.1.4 Σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο	21
A.3.2 Προϋποθέσεις Λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου ΟΓΑ	23
A.3.2.1 Ασφαλής Διασύνδεση με το ΠΣ του ΟΓΑ	23
A.3.2.2 Βασική Εκπαίδευση και Υποστήριξη του Προσωπικού του Αναδόχου	25
A.4 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	25
A.4.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης	25
A.4.2 Περίοδος Προετοιμασίας Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου	26

A.4.3	Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας	26
A.4.4	Περίοδος Παραγωγικής Λειτουργίας	27
A.4.5	Παραδοτέα του Έργου	27
A.4.6	Μεθοδολογία Υλοποίησης	29
A.5	ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ - ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	29
A.5.1	Διοίκηση Έργου	29
A.5.2	Ομάδα Έργου	30
A.5.3	Διασφάλιση Ποιότητας	30
B	ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	31
B.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	31
B.1.1	Αντικείμενο Διαγωνισμού	31
B.1.2	Προϋπολογισμός Έργου	31
B.1.3	Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής	31
B.1.4	Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαγωνισμού	31
B.1.5	Δημοσίευση της Διακήρυξης	32
B.1.6	Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών	32
B.1.7	Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού	33
B.1.8	Παροχή Διευκρινίσεων επί της Διακήρυξης	33
B.2	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ	34
B.2.1	Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής	34
B.2.2	Δικαιολογητικά Συμμετοχής	36
B.2.2.1	Οι Έλληνες Πολίτες	36
B.2.2.2	Οι Αλλοδαποί Πολίτες	38
B.2.2.3	Τα Νομικά Πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά	39
B.2.2.4	Οι συνεταιρισμοί	40
B.2.2.5	Οι Ενώσεις/Κοινοπραξίες	40
B.2.2.6	Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών	40
B.2.2.7	Εξωχώριες εταιρείες	41
B.2.3	Δικαιολογητικά Κατακύρωσης	41
B.2.3.1	Οι Έλληνες Πολίτες	41
B.2.3.2	Οι Αλλοδαποί Πολίτες	43
B.2.3.3	Τα Νομικά Πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά	43
B.2.3.4	Οι συνεταιρισμοί	44

B.2.4	Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες	44
B.2.5	Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις	45
B.2.6	Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής	46
B.2.7	Εγγύηση συμμετοχής	50
B.3	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	52
B.3.1	Τρόπος Υποβολής Προσφορών	52
B.3.2	Περιεχόμενο Προσφορών	52
B.3.2.1	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»	54
B.3.2.2	Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»	55
B.3.2.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»	56
B.3.2.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης»	57
B.3.3	Ισχύς Προσφορών	57
B.3.4	Εναλλακτικές Προσφορές	58
B.3.5	Μερική υποβολή προσφορών	58
B.3.6	Τιμές Προσφορών – Νόμισμα	58
B.3.7	Κυριότητα και χρήση των προσφορών	58
B.3.7.1	Κυριότητα	58
B.3.7.2	Εμπιστευτικότητα	58
B.4	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	59
B.4.1	Διαδικασία Διενέργειας του Διαγωνισμού – Διαδικασία αξιολόγησης	59
B.4.1.1	Αποσφράγιση Προσφορών	59
B.4.1.2	Έλεγχος Δικαιολογητικών	60
B.4.1.3	Αποσφράγιση Τεχνικών Προσφορών- Τεχνική Αξιολόγηση	60
B.4.1.4	Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών	60
B.4.1.5	Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης	61
B.4.1.6	Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών –Τελική Αξιολόγηση	61
B.4.1.7	Διαμόρφωση Συγκριτικού Κόστους Προσφοράς	62
B.4.1.8	Μέθοδος τελικής αξιολόγησης προσφορών	62
B.4.1.9	Διευκρινίσεις Προσφορών	62
B.4.1.10	Διαδικασία κατακύρωσης Διαγωνισμού	62
B.4.2	Απόρριψη προσφορών	63
B.4.3	Προσφυγές	64
B.4.4	Λοιποί όροι σχετικοί με την κατακύρωση του διαγωνισμού	64
B.4.4.1	Δικαίωμα κατακύρωσης μέρους ή μεγαλύτερου Έργου	64
B.4.4.2	Δικαίωμα ματαίωσης	64

B.5	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	65
B.5.1	Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις	65
B.5.2	Τρόπος Πληρωμής – Κρατήσεις	66
B.5.3	Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης	67
B.5.4	Παρακολούθηση και Παραλαβή του Έργου	67
B.5.5	Παράταση - Μετάθεση χρονοδιαγράμματος	68
B.5.5.1	Παράταση	68
B.5.5.2	Μετάθεση	68
B.5.6	Ποινικές Ρήτρες	68
B.5.6.1	Ρήτρες καθυστέρησης	68
B.5.6.2	Ρήτρες επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών	69
B.5.7	Υποχρεώσεις Αναδόχου	70
B.5.8	Υπεργολαβίες	72
B.5.9	Εμπιστευτικότητα	72
B.5.10	Υποχρεώσεις ασφάλισης	74
B.5.11	Ασφάλεια	74
B.5.12	Πνευματικά δικαιώματα	75
B.5.13	Τροποποίηση/παράταση σύμβασης	75
B.5.14	Λύση – καταγγελία σύμβασης – έκπτωση Αναδόχου	75
B.5.15	Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία	76
C	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	77
C.1	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	77
C.1.1	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής	77
C.1.2	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης	78
C.1.3	Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής	79
C.2	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	80
C.3	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	82
C.3.1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ ΟΓΑ ΠΟΛΙΤΕΣ	82
C.3.2	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΣ ΤΟΥ ΟΓΑ	87
C.3.3	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΧΝΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (FAQ) ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	89
C.3.4	ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ	91

C.3.5	ΣΧΕΔΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ	93
C.3.6	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	93
C.3.7	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	93
C.3.8	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ	94
<u>C.4</u>	<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ</u>	<u>95</u>
C.4.1	Τηλεφωνικό Κέντρο Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών – Διασύνδεση με ΠΣ του ΟΓΑ	95
C.4.1.1	Κόστος χρήσης εξοπλισμού	95
C.4.1.2	Έτοιμο Λογισμικό – Κόστος χρήσης αδειών	95
C.4.1.3	Κόστος χρήσης εφαρμογών	96
C.4.1.4	Ανθρώπινοι πόροι	96
C.4.1.5	Άλλες δαπάνες	96
C.4.2	Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου	97
<u>C.5</u>	<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u>	<u>98</u>

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Έργου

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ)
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	«Λειτουργία Τηλεφωνικού Κέντρου για την παροχή πληροφόρησης προς τους συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων πολίτες, μέσω του σύντομου Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Αριθμού 1510»
ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ)
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ / ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Εγκαταστάσεις ΟΓΑ / Εγκαταστάσεις Αναδόχου
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών. Ταξινόμηση κατά CPV: 64 21 41 00-1
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ- ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ	Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό του ενός εκατομμυρίου εξήντα δύο χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (1.062.500 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 19%, ο οποίος αναλύεται ως εξής: α) 850.000€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για χρονική διάρκεια εικοσιτεσσάρων (24 μηνών) β) 212.500€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για ενδεχόμενη παράταση έξι (6) μηνών
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Προϋπολογισμός ΟΓΑ
ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Εικοσιτέσσερις (24) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης με δυνατότητα παράτασης έξι (6) μηνών
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	17/02/2010 και ώρα 10:00
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	-Πατησίων 30, Αθήνα, 5 ^{ος} όροφος, γραφείο 507 μέχρι την προηγούμενη ημέρα της διενέργειας του διαγωνισμού -Πατησίων 30, Αθήνα, 7 ^{ος} όροφος, γραφείο 703 την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	17/02/2010 και ώρα 10:00

Συντομογραφίες

ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΗΔΙΚΑ	Η Ανώνυμη εταιρεία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης»

Συντομογραφίες Έργου

ΕΠΠΕ	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου
ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΒΔ	Βάση Δεδομένων

ΟΡΙΣΜΟΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Αναθέτουσα Αρχή	Ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) που εδρεύει στην Αθήνα, Πατησίων 30, ΤΚ 10170, ο οποίος με την αριθ. 1257/5/4-11-2009 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του προκηρύσσει το διαγωνισμό αυτό και θα υπογράψει με τον Ανάδοχο Σύμβαση για την εκτέλεση του Έργου. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΓΑ είναι το όργανο που αποφασίζει για κάθε θέμα σχετικό με το διαγωνισμό, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου κατά περίπτωση συλλογικού οργάνου και εισήγηση της Υπηρεσίας Διενέργειας.
Υπηρεσία Διενέργειας	Ο Κλάδος Οικονομικών Υπηρεσιών – Τμήμα Επιμελητείας και Δαπανών της Αναθέτουσας Αρχής (Πατησίων 30, 5 ^{ος} όροφος, γραφείο 507). Πληροφορίες σχετικά με τους γενικούς όρους του διαγωνισμού θα δίνονται από την Υπηρεσία Διενέργειας στα τηλέφωνα 213-1519-254 και 213-1519-244. Πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές θα δίνονται από τον Κλάδο Μηχανογράφησης στα τηλέφωνα 213-1519-257 και 213-1519-124.
Επιτροπή Προμηθειών ΟΓΑ	Η Επιτροπή Προμηθειών του ΟΓΑ είναι το αρμόδιο συλλογικό όργανο που γνωμοδοτεί για κάθε θέμα σχετικό με το διαγωνισμό (παραλαβή, αποσφράγιση, αξιολόγηση των προσφορών κλπ) πλην των ενστάσεων και προσφυγών. Συγκροτείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ, σύμφωνα με το άρθρο 38 του Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου (ΠΔ 118/07).
Επιτροπή Ενστάσεων ΟΓΑ	Η Επιτροπή Ενστάσεων του ΟΓΑ είναι το αρμόδιο συλλογικό όργανο που γνωμοδοτεί για κάθε θέμα σχετικό με διοικητικές προσφυγές (ενστάσεις, προσφυγές κλπ) που θα υποβληθούν στο διαγωνισμό. Συγκροτείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ, σύμφωνα με το άρθρο 38 του Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου.
Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου	Τα αρμόδια για την Παρακολούθηση και Παραλαβή του Έργου συλλογικό όργανο του ΟΓΑ. Συγκροτείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ, σύμφωνα με το άρθρο 38 του Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου.
Έργο	Το σύνολο του υπό ανάθεση Έργου «Λειτουργία Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή Πληροφόρησης προς τους Συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων Πολίτες μέσω του Σύντομου Πανελλαδικού Αριθμού 1510» όπως περιγράφεται αναλυτικά στο Μέρος Α' «Αντικείμενο και Προδιαγραφές του Έργου» της διακήρυξης.
Προσφέρων	Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων συμμετέχει στο διαγωνισμό και υποβάλλει προσφορά με σκοπό τη σύναψη Σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή.
Εκπρόσωπος	Ο υπογράφων την προσφορά –στην περίπτωση που αυτή δεν υπογράφεται από τον προσφέροντα- που μπορεί να είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντα ή πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον προσφέροντα ή το νόμιμο εκπρόσωπό του, ή σε περίπτωση ένωσης προσώπων, πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από όλα τα μέλη της ένωσης. Σε κάθε περίπτωση η εξουσιοδότηση πρέπει να δίδεται με συμβολαιογραφική πράξη.
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο προσφέρων με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
Ανάδοχος	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί και θα κληθεί να υπογράψει τη Σύμβαση με

	την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που περιγράφονται στη διακήρυξη και θα υλοποιήσει το Έργο.
Κατακύρωση	Η απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώνεται το αποτέλεσμα του διαγωνισμού στον Ανάδοχο.
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
Προϋπολογισμός	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή ως πιθανή δαπάνη για την υλοποίηση του προκηρυσσόμενου Έργου. Στον προϋπολογισμό περιλαμβάνεται και η δαπάνη ενδεχόμενης παράτασης (έξι) 6 μηνών.
Συμβατικό τίμημα	Το συνολικό τίμημα της Σύμβασης ή η τιμή προσφοράς στην οποία θα κατακυρωθεί το Έργο.
Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα της Σύμβασης είναι η ελληνική. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων θα υποβληθούν στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
Κανονισμός Προμηθειών	Το Π.Δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α/10-7-2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου»
Συμβατικά τεύχη	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν.

A ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

A.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

A.1.1 Αντικείμενο

Αντικείμενο του Διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου στον οποίο θα ανατεθούν οι υπηρεσίες **λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου για την παροχή πληροφόρησης προς τους συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων πολίτες, μέσω του σύντομου Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Αριθμού 1510.**

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

- Τη στελέχωση, υποστήριξη και λειτουργία από τον Ανάδοχο ενός σύγχρονου Τηλεφωνικού Κέντρου με εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό μαζί με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό του. Το Τηλεφωνικό Κέντρο θα είναι διασυνδεδεμένο με αντίγραφο του πληροφοριακού συστήματος του ΟΓΑ και θα παρέχει γενική και εξατομικευμένη πληροφόρηση στους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες (Ασφαλισμένους, Συνταξιούχους και Επιδοματούχους).
- Την υποδοχή των κλήσεων που καταλήγουν στο Τηλεφωνικό Κέντρο της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΟΓΑ (αποκλειστικά στον αριθμό 210-3322100) και την εκτροπή στα εσωτερικά τηλέφωνα του, όταν παρίσταται ανάγκη, λειτουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο ως Υπηρεσία Υποδοχής (Reception).
- Την εκτέλεση εξερχομένων κλήσεων / απαντήσεων εκκρεμών ερωτημάτων προς τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες.

Το Έργο θα υλοποιηθεί με χρήση εξωτερικών πόρων που θα διαθέσει στον ΟΓΑ ο Ανάδοχος, τόσο σε επίπεδο Υποδομής (Κτιριακής, Μηχανογραφικού Εξοπλισμού, Τηλεφωνικό Κέντρο, κα) όσο και σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού.

A.1.2 Στόχοι του Έργου

Με βάση την υφιστάμενη κατάσταση στον τομέα της δημόσιας διοίκησης (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, δικτυακή σύνδεση των δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών μέσω του Έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ) και τις γενικότερες τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα του Διαδικτύου, ο ΟΓΑ έχει θέσει μια σειρά στόχων, στην κατεύθυνση υλοποίησης των οποίων εντάσσεται η δρομολόγηση του συγκεκριμένου Έργου και οι οποίοι αφορούν:

1. Στη δημιουργία ενός νέου, ευέλικτου και γρήγορου μηχανισμού πληροφόρησης για τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες.
2. Στην παροχή καλύτερων και προηγμένων υπηρεσιών.
3. Στη μείωση του χρόνου του προσωπικού των κεντρικών διοικητικών υπηρεσιών που απασχολούνται με την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες και στην εξοικονόμηση παραγωγικού χρόνου εργασίας των υπαλλήλων.
4. Στη βελτίωση της γενικής εικόνας του ΟΓΑ.

A.2 ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΓΑ

A.2.1 Γενικά

Ο ΟΓΑ ιδρύθηκε το 1961 με το Ν.4169 με σκοπό τη χορήγηση παροχών συντάξεων γήρατος - χηρείας και την παροχή ιατρικής περίθαλψης στον αγροτικό πληθυσμό της χώρας. Το 1998 (Ν. 2458/97) ο ΟΓΑ μετατράπηκε σε ταμείο Κύριας Ασφάλισης Αγροτών και έκτοτε παρέχει τις εξής Υπηρεσίες:

- Ασφάλιση
- Συντάξεις
- Υγειονομική Περίθαλψη
- Φαρμακευτική Περίθαλψη
- Διακρατικές Κοινωνικές Ασφαλίσεις
- Οικογενειακά επιδόματα
- Προγράμματα Κοινωνικού Τουρισμού

Στις παραγράφους που ακολουθούν, παρατίθενται στοιχεία αναφορικά με την οργάνωση και τις υποδομές του ΟΓΑ.

A.2.2 Οργάνωση

A.2.2.1 Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή του ΟΓΑ καθορίζεται από τον «Κανονισμό Διάρθρωσης, Σύνθεσης και Αρμοδιοτήτων των Υπηρεσιών του».

Η δομή του ΟΓΑ περιλαμβάνει την Κεντρική Υπηρεσία και οκτώ (8) Περιφερειακά Υποκαταστήματα με έδρα:

1. στη Θεσσαλονίκη
2. στο Ηράκλειο
3. στη Λάρισα
4. στην Πάτρα
5. στην Κομοτηνή
6. στη Λαμία
7. στην Τρίπολη
8. στα Ιωάννινα

Οι δραστηριότητες της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΟΓΑ κατανέμονται σε δύο Γενικές Διευθύνσεις:

- **Γενική Διεύθυνση Ασφάλισης**, με αντικείμενο το συντονισμό της δράσης των επιμέρους Υπηρεσιακών μονάδων, από τις οποίες συγκροτείται, για τη μελέτη, επεξεργασία, θέσπιση

και επιμέλεια εφαρμογής μέτρων που αφορούν στην κοινωνική ασφάλιση των αγροτών σε θέματα ασφάλισης, συντάξεων, υγείας, οικογενειακών επιδομάτων και φαρμακευτικής περίθαλψης ασφαλισμένων του ΟΓΑ.

- **Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης**, με αντικείμενο το συντονισμό της δράσης των επιμέρους διοικητικών μονάδων από τις οποίες συγκροτείται και την υποστήριξη όλων των υπηρεσιακών μονάδων του ΟΓΑ σε θέματα υπηρεσιακής κατάστασης προσωπικού, προγραμματισμού του ανθρωπίνου δυναμικού, αξιολόγησης θέσεων, αποκέντρωσης αρμοδιοτήτων, οργάνωσης και απλούστευσης διαδικασιών, βελτίωσης σχέσεων κράτους - πολίτη, ανάπτυξης της πληροφορικής, οικονομικού προγράμματος μελετών, προγραμματισμού και διενέργειας διοικητικών και οικονομικών ελέγχων.

Απευθείας στη Διοίκηση υπάγεται η **Νομική Υπηρεσία**, καθώς και η **Υπηρεσία Προληπτικού Ελέγχου Δαπανών**.

Η Γενική Διεύθυνση Ασφάλισης κατανέμει τις αρμοδιότητές τις στις ακόλουθες οργανωτικές μονάδες:

- **Κλάδος Συντάξεων**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με τη χορήγηση των παροχών συντάξεων γήρατος, αναπηρίας, απόλυτης αναπηρίας και εξωδρυματικού επιδόματος, πρόσθετης σύνταξης, ορφάνιας και ανασφάλιστων υπερηλίκων.
- **Κλάδος Κύριας Ασφάλισης**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με την υπαγωγή στην ασφάλιση του ΟΓΑ των προσώπων που από την κείμενη νομοθεσία υπάγονται σε αυτήν, καθώς και τη βεβαίωση και είσπραξη της ασφαλιστικής εισφοράς.
- **Κλάδος Υγείας**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με την πραγματοποίηση των παροχών για την προστασία της υγείας των ασφαλισμένων του ΟΓΑ και των μελών της οικογένειάς τους.
- **Κλάδος Μητρώου Συνταξιούχων & Πληρωμής Συντάξεων**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με την εγγραφή των συνταξιούχων στο Μητρώο, την τήρηση και ενημέρωση του Μητρώου και τη μέριμνα για την πληρωμή των συντάξεων.
- **Κλάδος Φαρμακευτικής Περίθαλψης**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με παροχή φαρμακευτικής περίθαλψης στους ασφαλισμένους και συνταξιούχους του ΟΓΑ καθώς και στα προστατευόμενα μέλη αυτών.
- **Κλάδος Οικογενειακών Επιδομάτων**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με τη χορήγηση των οικογενειακών επιδομάτων σε όλους τους δικαιούχους της χώρας.

Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης κατανέμει τις αρμοδιότητές τις στις ακόλουθες οργανωτικές μονάδες:

- **Υπηρεσία Διοικητικού**, που έχει στην αρμοδιότητά της θέματα που σχετίζονται με την υπηρεσιακή κατάσταση, την εκπαίδευση του προσωπικού του ΟΓΑ, τη συγκρότηση και λειτουργία συμβουλίων και επιτροπών, τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας και τις δημόσιες σχέσεις.
- **Κλάδος Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με τις διεθνείς ασφαλιστικές σχέσεις του ΟΓΑ και τις δημόσιες σχέσεις του.

- **Κλάδος Οικονομικών Υπηρεσιών**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με τα έσοδα, έξοδα και γενικά την οικονομική διαχείριση του ΟΓΑ.
- **Υπηρεσία Στατιστικής & Μελετών**, που έχει στην αρμοδιότητά της θέματα που σχετίζονται με τη συγκέντρωση και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων και την εκπόνηση μελετών που αφορούν την καλύτερη λειτουργία του ΟΓΑ.
- **Υγειονομική Υπηρεσία**, που έχει στην αρμοδιότητά της τα ιατρικής φύσεως θέματα του ΟΓΑ.
- **Κλάδος Μηχανογράφησης**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη της πληροφορικής στον Οργανισμό, τη μηχανογράφηση των εργασιών του και γενικά την αυτόματη επεξεργασία στοιχείων.
- **Κλάδος Επιθεώρησης**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με ελέγχους και επιθεωρήσεις.
- **Κλάδος Αγροτικής Εστίας**, που έχει στην αρμοδιότητά του θέματα που σχετίζονται με τη διαχείριση προγραμμάτων Αγροτικής Εστίας (Πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού, Εκδρομικό Πρόγραμμα, κλπ).

Τα Περιφερειακά Υποκαταστήματα του ΟΓΑ κατανέμουν τις αρμοδιότητές τους στις ακόλουθες οργανωτικές μονάδες:

- Τμήμα Ασφάλισης & Παροχών
- Τμήμα Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης
- Τμήμα Οικογενειακών Επιδομάτων & Διοικητικής Υποστήριξης

A.2.2.2 Προσωπικό

Η ανωτέρω δομή του ΟΓΑ στελεχώνεται από 691 εργαζομένους, εκ των οποίων – με βάση στοιχεία της Υπηρεσίας Διοικητικού – οι 471 απασχολούνται στην Κεντρική Υπηρεσία (εξαιρέση αποτελούν 35 εργαζόμενοι, οι οποίοι είναι αποσπασμένοι σε Νομαρχιακές Διευθύνσεις Υγείας) και οι υπόλοιποι 220 στελεχώνουν τα Περιφερειακά Υποκαταστήματα.

Πρέπει να επισημανθεί ότι η οργάνωση του ΟΓΑ υποστηρίζεται από ένα ιδιαίτερα εκτεταμένο δίκτυο ανταποκριτών ΟΓΑ / υπαλλήλων ΟΤΑ, εγκατεστημένων στα Δημοτικά Διαμερίσματα και στις Κοινότητες της χώρας, οι οποίοι αποτελούν το πρώτο και κύριο σημείο επαφής των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών.

A.2.3 Υλικοτεχνική υποδομή

A.2.3.1 Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΓΑ

Ο ΟΓΑ διαθέτει πλήθος πληροφοριακών υποσυστημάτων και εφαρμογών που εξυπηρετούν τις ανάγκες του και συνθέτουν το πληροφοριακό του σύστημα (ΠΣ). Τα πληροφοριακά υποσυστήματα και οι μηχανογραφικές εφαρμογές, από τις οποίες θα αντλούνται πληροφορίες για τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου είναι οι ακόλουθες:

- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Αιτήσεων Υπαγωγής στην Ασφάλιση:** Το Πληροφοριακό αυτό Υποσύστημα έχει ως στόχο την παρακολούθηση των απογραφικών δελτίων, τα οποία στέλνονται από τους ανταποκριτές του ΟΓΑ. Το υποσύστημα παρακολουθεί την πορεία κάθε δελτίου από τη στιγμή που φτάνει στον ΟΓΑ μέχρι να εκδοθεί εγκριτική ή απορριπτική απόφαση σχετικά με το αν μπορεί να ενταχθεί ο αιτών στα μητρώα ασφαλισμένων του ΟΓΑ. Κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης αυτής, στο υποσύστημα εντάσσονται τα αρχικά στοιχεία του κάθε δελτίου καθώς και κάθε σχετικό στοιχείο που το αφορά και προκύπτει στην πορεία, όπως αλληλογραφία, δικαστικές αποφάσεις κλπ. Άλλη λειτουργία του υποσυστήματος είναι η παρακολούθηση των Υπεύθυνων Δηλώσεων που υπέβαλλαν οι ασφαλισμένοι αγρότες προκειμένου να εξεταστεί αν εξακολουθούν να υφίστανται οι προϋποθέσεις ασφάλισής τους. Δευτερεύουσα λειτουργία του υποσυστήματος αποτελεί ο έλεγχος της παραλαβής άλλων αιτήσεων προς τον ΟΓΑ και κυρίως αιτήσεων διακοπής της ασφάλισης. Για τις αιτήσεις αυτές δεν γίνεται παρακολούθηση της πορείας τους από το υποσύστημα, καταγράφεται μόνο ότι παρελήφθησαν από τον ΟΓΑ, ώστε ακολουθώ να αρχίσει η επεξεργασία τους.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Ασφάλισης:** Το Πληροφοριακό αυτό Υποσύστημα αφορά την καταγραφή της ασφαλιστικής κατάστασης των ασφαλισμένων του ΟΓΑ. Αναφέρεται τόσο στην κύρια όσο και στην πρόσθετη ασφάλιση. Καταγράφει στοιχεία σε σχέση με τις εισφορές, την κατάσταση του κάθε ασφαλισμένου και τις μεταβολές αυτής, ενώ παράγει συγκεντρωτικά στοιχεία ανά ασφαλισμένο, βεβαιώσεις/πιστοποιητικά και στατιστικά στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα, το υποσύστημα, διαβάζοντας τα δεδομένα των ασφαλισμένων και των μεταβολών τους, τα οποία στέλνονται ηλεκτρονικά από την ΗΔΙΚΑ, ενημερώνεται (και μέσω αυτού όλοι οι εξουσιοδοτημένοι τελικοί χρήστες στον ΟΓΑ) για τα εξής: Ασφαλιστική κατάσταση των ασφαλισμένων του ΟΓΑ, Ασφαλιστικές μερίδες, Μεταβολές καταστάσεων, Εισφορές – αναλυτικές πληρωμές.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Αιτήσεων Συνταξιοδότησης:** Το Πληροφοριακό αυτό Υποσύστημα έχει ως στόχο την παρακολούθηση των εισερχόμενων αιτήσεων συνταξιοδότησης και επιζώντων. Το υποσύστημα παρακολουθεί την πορεία κάθε αίτησης από τη στιγμή που φτάνει στον ΟΓΑ μέχρι να εκδοθεί εγκριτική ή απορριπτική απόφαση. Κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης αυτής, εισάγεται στο υποσύστημα οποιοδήποτε στοιχείο αφορά την κάθε αίτηση και προκύπτει στην πορεία ελέγχου αυτής και με τον τρόπο αυτό παρακολουθείται όλη η πορεία μέχρι την έγκριση ή την απόρριψη της αίτησης. Τέλος, η εφαρμογή υποστηρίζει τη διαδικασία των αυτόματων παραπομπών στις ΑΥΕ παράγοντας αυτόματα (βάσει των συντάξεων αναπηρίας οι οποίες λήγουν) λίστες με στοιχεία ανά Νομό και Υγειονομική Επιτροπή, δημιουργώντας ειδοποιητήρια τα οποία αποστέλλονται τόσο στις Επιτροπές όσο και στους εξεταζόμενους και τέλος καταγράφοντας τα αποτελέσματα των αποφάσεων των Επιτροπών.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Ενδίκων Μέσων:** Πρόκειται για πληροφοριακό υποσύστημα αντίστοιχο του Συστήματος Αιτήσεων Συνταξιοδότησης. Κύριος στόχος του εν λόγω υποσυστήματος είναι η καταγραφή των ενστάσεων-προσφυγών που ασκούνται από ασφαλισμένους και συνταξιούχους του ΟΓΑ ή άλλα πρόσωπα και οι οποίες εκδικάζονται από το Μονομελές Όργανο Ενστάσεων του ΟΓΑ, από τα Διοικητικά Δικαστήρια ή από την Επιτροπή Καθορισμού Ηλικίας του ΙΚΑ. Η πορεία των ενστάσεων - προσφυγών παρακολουθείται και καταγράφονται τα διαφορετικά στάδια της εξέλιξής της.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Κλάδου Διεθνών Σχέσεων:** Κύριος στόχος του εν λόγω υποσυστήματος είναι η καταγραφή και η παρακολούθηση της πορείας αιτήσεων δύο ειδών: α) Παροχών ασθένειας, που υποβάλλονται από ασφαλισμένους, συνταξιούχους και μέλη οικογενειών αυτών που μετακινούνται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και β) Συνταξιοδότησης για ασφαλισμένους που έχουν χρόνο

ασφάλισης στο εξωτερικό και ταυτόχρονα έχουν συμπληρώσει και χρόνο ασφάλισης στον Οργανισμό. Οι αιτήσεις αυτές υποβάλλονται στον ΟΓΑ είτε απευθείας από τους ίδιους τους ασφαλισμένους/συνταξιούχους, είτε μέσω των Ανταποκριτών του ΟΓΑ ή από ασφαλιστικούς φορείς του εξωτερικού. Μετά την εισαγωγή των αιτήσεων, καταγράφονται τα διαδοχικά στάδια επεξεργασίας, από τα οποία διέρχονται ανάλογα με το είδος τους, μέχρι την έγκριση ή την απόρριψή τους.

- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Εκκαθάρισης Δαπανών Υγείας:** Κύριος στόχος του εν λόγω υποσυστήματος είναι η πληροφοριακή υποστήριξη της εκκαθάρισης των δαπανών Υγείας των δικαιούχων περίθαλψης του ΟΓΑ (ασφαλισμένων, συνταξιούχων, εμμέσων μελών) από την κατάθεση της αντίστοιχης αίτησης έως και την πληρωμή των εκκαθαρισμένων δαπανών της μέσω ΕΛΤΑ (με ηλεκτρονικό αρχείο). Όμως, λόγω των περιορισμών που θέτει η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, δύναται να γίνει χρήση ορισμένων μόνο στοιχείων των παραπάνω αιτήσεων για ενημέρωση των ενδιαφερομένων. Τα στοιχεία αυτά αφορούν α) στα στοιχεία ταυτότητας και διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου περίθαλψης, β) στα στοιχεία ταυτότητας και διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου αποζημίωσης γ) στα στοιχεία υποκαταστήματος, κατηγορίας παροχών και κατάστασης της αίτησης, δ) στα στοιχεία πληρωμής των εκκαθαρισμένων δαπανών της αίτησης.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Εργοδοτών-Μισθωτών Ν.3232/2004:** Το Πληροφοριακό αυτό υποσύστημα εκτελεί δύο βασικές λειτουργίες: α) την καταχώρηση των εισερχόμενων αιτήσεων στον ΟΓΑ και β) την παροχή πληροφοριών με βάση αρχεία τα οποία στέλνει η ΗΔΙΚΑ μετά από κατάλληλη εισαγωγή και επεξεργασία. Πιο συγκεκριμένα, το υποσύστημα παρακολουθεί όλες τις αιτήσεις κατά την εισαγωγή τους στον ΟΓΑ και δίνει πληροφορίες για την πορεία τους. Επίσης γίνονται κάποιες στοιχειώδεις κινήσεις από τον Κλάδο Κύριας Ασφάλισης τόσο στους Εργοδότες όσο και στους Απασχολούμενους. Το υποσύστημα παρέχει ακόμα πλήρη ενημέρωση όσον αφορά τα εξής: Ασφαλιστική κατάσταση των ασφαλισμένων στον ΟΓΑ, Ασφαλιστικές μερίδες, Μεταβολές καταστάσεων, Εισφορές και Αναλυτικές πληρωμές.
- **Εφαρμογή Αρχείου Συνταξιούχων:** Στην εν λόγω εφαρμογή τηρούνται όλα τα στοιχεία σχετικά με τους συνταξιούχους και τις συντάξεις που δίνει ο ΟΓΑ. Η εφαρμογή τηρεί στοιχεία σε σχέση με τα είδη σύνταξης, τις πληρωμές, τα ετήσια φορολογικά δεδομένα κλπ, ενώ παράγει ένα μεγάλο αριθμό βεβαιώσεων διαφόρων τύπων (άνω των 15) τις οποίες αιτούνται οι συνταξιούχοι στον ΟΓΑ.
- **Εφαρμογή Διαχείρισης Επιστροφών Αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών:** Η εφαρμογή αυτή αφορά τη διαχείριση των περιπτώσεων όπου διαπιστώνεται ότι συγκεκριμένοι ασφαλισμένοι δεν θα έπρεπε να εντάσσονται στον ΟΓΑ και για το λόγο αυτό πρέπει να διαγραφούν από τα μητρώα ασφαλισμένων και να τους επιστραφούν οι εισφορές τους.
- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Οικογενειακών Επιδομάτων.** Το Πληροφοριακό αυτό Υποσύστημα δίνει πληροφορίες για την κατάσταση των εισερχομένων αιτήσεων (εισαγωγή, αλληλογραφία, έγκριση, απόρριψη), το είδος και το ποσό των επιδομάτων που καταβάλλονται στους δικαιούχους ανά δίμηνο (επίδομα τρίτου παιδιού, πολυτεκνικού, τρίτεκνης οικογένειας, ισόβια σύνταξη, τιμητική σύνταξη), το αντίστοιχο τέκνο και τις αιτίες αναστολής ή διακοπής μιας πληρωμής.
- **Εφαρμογή Αγροτικής Εστίας:** Η εφαρμογή αυτή αφορά τη χορήγηση δελτίων κοινωνικού τουρισμού, καθώς και βιβλίων και εισιτηρίων θεάτρου στους ασφαλισμένους και τους συνταξιούχους του ΟΓΑ από την Αγροτική Εστία του ΟΓΑ κάθε χρόνο. Τα δελτία τουρισμού δίνονται μετά από κλήρωση, ενώ τα βιβλία και τα εισιτήρια θεάτρου με σειρά

προτεραιότητας. Η χορήγηση των παραπάνω πραγματοποιείται αποκλειστικά από τα ΚΕΠ μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Αγροτικής Εστίας.

- **Πληροφοριακό Υποσύστημα Εξόδων Κηδείας:** Κύριος στόχος του εν λόγω υποσυστήματος είναι η καταγραφή των στοιχείων των αιτήσεων για το βοήθημα εξόδων κηδείας (στοιχεία θανόντος ασφαλισμένου ή συνταξιούχου του ΟΓΑ, στοιχεία δικαιούχου βοηθήματος εξόδων κηδείας, δικαιολογητικά που κατατέθηκαν) και η παρακολούθηση της πορείας τους από την εισαγωγή τους μέχρι και την εκκαθάρισή τους.

Τέλος, η πλειονότητα των υποσυστημάτων και των εφαρμογών έχει αναπτυχθεί σε περιβάλλον ORACLE χρησιμοποιώντας τη βάση δεδομένων ORACLE έκδοση 8.1 και τα σχετικά εργαλεία της ORACLE (Oracle Forms/Reports 6i), ενώ η εφαρμογή της Αγροτικής Εστίας είναι υλοποιημένη με τεχνολογίες PHP/Oracle και χρησιμοποιεί τη φιλοσοφία των Web Services.

A.2.3.2 Προσωπικοί Υπολογιστές / Τερματικά

Το ΠΣ του ΟΓΑ περιλαμβάνει τρεις (3) SERVERS, οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι στα κεντρικά γραφεία του ΟΓΑ. Αυτοί είναι οι εξής:

- IBM Risc 6000 58H

Εξυπηρετεί dummy terminals και έχει δεδομένα κάποιων εφαρμογών για τις οποίες ο ΟΓΑ έχει προχωρήσει στην αντικατάστασή τους.

- IBM Risc 6000 M80 (Λειτουργικό Σύστημα AIX 4.3.3.0.)

Είναι ο Database Server, στον οποίο είναι εγκατεστημένα τα δεδομένα των εφαρμογών σε πίνακες της ORACLE 8.1.

- NT Server Windows 2000

Αποτελεί τον Domain Controller, στον οποίο κάνουν login όλοι οι χρήστες και κάνει τη διαχείριση του δικτύου, σε επίπεδο χρηστών.

Παράλληλα είναι εγκατεστημένα τα ακόλουθα (συνολικά 371) τερματικά:

- 40 Dummy terminals
- 312 Προσωπικοί Υπολογιστές συνδεδεμένοι σε δίκτυο Ethernet
- 19 Προσωπικοί Υπολογιστές stand alone στις γραμματείες των Κλάδων για εφαρμογές office

Στα κεντρικά γραφεία του ΟΓΑ είναι επίσης εγκατεστημένο το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ, μοντέλο PHILIPS Sopho iS-3050 χωρητικότητας 46/271.

A.2.4 Διαπιστωμένες Ανάγκες Πληροφόρησης

Οι ανάγκες πληροφόρησης των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών είναι:

- Γενικής μορφής (περιγραφή και καθοδήγηση σε διαδικασίες, πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ασφάλισης, συνταξιοδότησης, περίθαλψης, κλπ), και
- Εξατομικευμένες (αφορούσες την περίπτωση συγκεκριμένου δικαιούχου)

Στην πρώτη περίπτωση η πληροφόρηση εστιάζεται στα παρακάτω κυρίως θέματα:

- Ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά θέματα
- Διαδικασίες Υπαγωγής στην Ασφάλιση

- Πληροφορίες για την Υγειονομική Περίθαλψη
- Πληροφορίες για την Φαρμακευτική Περίθαλψη
- Ενημέρωση για Διακρατικές Κοινωνικές Ασφαλίσεις
- Θέματα Διαδοχικής Ασφάλισης
- Πληροφορίες σχετικά με την Αγροτική Εστία

Στη δεύτερη περίπτωση η πληροφόρηση εστιάζεται στα παρακάτω κυρίως θέματα:

- Πορεία αιτήματος για:
 - ο Ασφάλιση
 - ο Σύνταξη
 - ο Σύνταξη με συνυπολογισμό χρόνου στο εξωτερικό
 - ο Εκδίκαση υπόθεσης (ένδικο μέσα)
- Εικόνα φακέλου συνταξιοδότησης (πληρωμές, μεταβολές, κ.τ.λ.)
- Εικόνα φακέλου ασφάλισης (εισφορές, μεταβολές, κτλ)
- Έξοδα κηδείας ασφαλισμένων/συνταξιούχων και κληρονομικά
- Επιδόματα τρίτου παιδιού, πολυτεχνικά, ισόβια σύνταξη (πληρωμές, μεταβολές, κ.τ.λ.)
- Πληρωμές παροχών υγείας σε χρήμα (αξονική τομογραφία, μέσα παροδικής χρήσης, οξυγονοθεραπεία, κ.τ.λ.)
- Συμμετοχή δικαιούχων στα προγράμματα της Αγροτικής Εστίας

Πρέπει να τονιστεί ότι λόγω της δυναμικής φύσης του ΟΓΑ και των παροχών του, οι διαπιστωμένες ανάγκες πληροφόρησης μπορούν να μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια του Έργου και να διαμορφώνονται εκ νέου από τον ΟΓΑ, ύστερα από σχετικό αίτημά του και σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο.

Σημειώνεται ότι οι παραπάνω ανάγκες δεν έχουν καθοριστεί μέσα από πιστοποιημένες διαδικασίες του ΟΓΑ αλλά αποτελούν ενδεικτικές περιπτώσεις για τις οποίες πρέπει ο Ανάδοχος να παρέχει πληροφόρηση.

Μέσα από τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου αναμένεται να επιτευχθούν:

- Αποφυγή πολύωρου συνωστισμού και ταλαιπωρίας των πολιτών στα κτίρια του ΟΓΑ
- Άμεση εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών
- Εξοικονόμηση παραγωγικού χρόνου εργασίας των υπαλλήλων του ΟΓΑ
- Εξοικονόμηση κόστους λειτουργίας τόσο για τον ΟΓΑ όσο και για τον πολίτη.

A.3 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

A.3.1 Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή Πληροφόρησης προς τους Συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ Πολίτες

A.3.1.1 Γενικά

Βασική απαίτηση είναι ο Ανάδοχος να οργανώσει, να στελεχώσει και να υποστηρίξει λειτουργικά για **χρονικό διάστημα 24 μηνών**, Τηλεφωνικό Κέντρο για λογαριασμό του ΟΓΑ. Το προσωπικό του Κέντρου θα αντλεί τις πληροφορίες από αντίγραφο του ΠΣ του ΟΓΑ και θα παρέχει τόσο γενική όσο και εξατομικευμένη πληροφόρηση προς τους ενδιαφερόμενους.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο θα πρέπει να είναι κατάλληλα στελεχωμένο και σε πλήρη λειτουργική ετοιμότητα **ένα (1) μήνα** μετά την υπογραφή της σύμβασης, οπότε και θα έχουν ολοκληρωθεί οι παρακάτω εργασίες:

- Τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις και εξασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης σε αντίγραφο του ΠΣ του ΟΓΑ,
- Εκπαίδευση προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου στις διαδικασίες του ΟΓΑ και στις εφαρμογές του ΠΣ του ΟΓΑ,
- Προετοιμασία των υποστηρικτικών εφαρμογών λειτουργίας του (Εφαρμογή Διαχείρισης Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων, Σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο)

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ θα εξυπηρετεί **2.000 εισερχόμενες κλήσεις την ημέρα από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως 15:00**. Σε αυτές περιλαμβάνονται τόσο οι εισερχόμενες κλήσεις των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών στον σύντομο πανελλαδικό τηλεφωνικό αριθμό 1510, όσο και κλήσεις στον τηλεφωνικό αριθμό 210-3322100, οι οποίες, εάν κριθεί απαραίτητο, θα προωθούνται/εκτρέπονται σε εσωτερικά τηλέφωνα του ΟΓΑ (λειτουργία reception).

Το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου του Αναδόχου θα προωθεί ερωτήματα πολιτών, των οποίων η απάντηση δεν είναι διαθέσιμη, σε υπαλλήλους του ΟΓΑ **στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας και συγκεκριμένα από τις 15:00 έως 16:00**.

Επίσης, στο πλαίσιο του παρόντος Έργου προβλέπεται η πραγματοποίηση μέχρι **150 εξερχόμενων κλήσεων την ημέρα** από τον Ανάδοχο (**Δευτέρα έως και Παρασκευή, 08:00-15:00**), οι οποίες θα αφορούν απάντηση σε ερωτήματα που τέθηκαν σε προηγούμενη κλήση των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών στο Τηλεφωνικό Κέντρο.

Κατά τις ώρες μη λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου, θα πρέπει να γίνεται χρήση του Interactive Voice Response (IVR) με ηχογραφημένα μηνύματα, που θα ενημερώνουν τον καλούντα για τις ώρες λειτουργίας του εν λόγω Τηλεφωνικού Κέντρου.

Απαίτηση του ΟΓΑ και ως εκ τούτου υποχρέωση του Αναδόχου είναι η στελέχωση του Τηλεφωνικού Κέντρου με επαρκή αριθμό προσωπικού, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στην εξυπηρέτηση του ανωτέρω πλήθους κλήσεων και να ικανοποιεί **το 85% των εισερχόμενων κλήσεων σε λιγότερο από 30 δευτερόλεπτα αναμονής και το 95% των εισερχόμενων κλήσεων σε λιγότερο από 100 δευτερόλεπτα αναμονής (ο υπολογισμός των παραπάνω χρόνων αναμονής των κλήσεων μετράει μετά την ολοκλήρωση εισαγωγικού IVR)**, ενώ οι απορριφθείσες κλήσεις να μην υπερβαίνουν το **5%** του συνόλου. Κάθε επιπλέον εισερχόμενη κλήση **πέραν των εκτιμώμενων 2.000 θα εξυπηρετείται χωρίς να εμπίπτει στο παραπάνω**

επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Η μέση χρονική διάρκεια της κλήσης εκτιμάται ότι ανέρχεται περίπου στα **5 λεπτά (αμιγώς τηλεφωνικής επικοινωνίας)**.

A.3.1.2 Μεθοδολογία Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών

Οι Τηλεφωνητές του Αναδόχου θα παρέχουν πληροφορίες μέσω της Εφαρμογής Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων (βλ. A.3.1.3). Πιο συγκεκριμένα, θα «βλέπουν» ένα script, το οποίο θα τους καθοδηγεί στη διεκπεραίωση της κλήσης και στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου που καλεί, ανάλογα με τη φύση του θέματος που τίθεται. Μέσα από το script αυτό, μεταξύ άλλων θα παρέχεται στον Τηλεφωνητή και η υποστηρικτική λειτουργία «εμφάνισης πιθανών ερωτήσεων-απαντήσεων» με σελιδοποίηση, αναλυτική εμφάνιση απάντησης και αλφαβητική παρουσίαση συχνών ερωτήσεων ανά κατηγορία, για γρήγορη εύρεση.

Η πληροφορία που θα διατίθεται στο κοινό μέσα από το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ θα καθοριστεί από κοινού με τον ΟΓΑ και θα εμπλουτίζεται και θα επικαιροποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του παρόντος Έργου με ευθύνη του Αναδόχου και σε συνεργασία με τον ΟΓΑ.

Σε περίπτωση που η απάντηση σε ερωτήματα πολιτών δεν είναι διαθέσιμη, το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου υποχρεούται να καταγράφει αυτά, καθώς και το ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο του καλούντα και κατόπιν να προωθεί μέσω email ή fax το ερώτημα σε υπαλλήλους του ΟΓΑ. Το αντίστοιχο προσωπικό του ΟΓΑ θα ανατρέχει στον φάκελο του ερωτώντα για να εντοπίσει την απάντηση, η οποία θα προωθείται στους Τηλεφωνητές και οι τελευταίοι με τη σειρά τους θα εκτελούν εξερχόμενες κλήσεις για να ενημερώσουν τους ενδιαφερομένους.

Επιπλέον, οι Τηλεφωνητές θα υποδέχονται παράπονα και αναφορές προβλημάτων από τους καλούντες, τα οποία θα καταγράφουν και θα παρακολουθούν έως την επίλυση τους, οπότε και θα είναι σε θέση να ενημερώσουν τον ενδιαφερόμενο σχετικά.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει την ευπρεπή και ορθή συμπεριφορά των Τηλεφωνητών προς τους συναλλασσόμενους πολίτες, δρώντας πάντα με γνώμονα την ουσιαστική εξυπηρέτησή τους. Συγκεκριμένα:

- Ο εκπρόσωπος να υποδέχεται και να κλείνει την κλήση με τυποποιημένο λεκτικό.
- Να εξυπηρετεί τον πολίτη ακολουθώντας τους τυπικούς κανόνες επικοινωνίας, ήτοι ομιλία σε πληθυντικό, χωρίς απρεπείς εκφράσεις κλπ.
- Να εξυπηρετεί και να απαντά ορθά στα αιτήματα των πολιτών, βάσει των οδηγιών, της εκπαίδευσης και των FAQs που έχει λάβει από τον ΟΓΑ, χωρίς να τους παραπληροφορεί.

Ο ΟΓΑ διατηρεί το δικαίωμα να πραγματοποιεί ποιοτικούς ελέγχους για τα παραπάνω, είτε υπό την μορφή ερευνών ικανοποίησης από τους συναλλασσόμενους πολίτες ή με την μορφή μυστικών κλήσεων (mystery calls).

A.3.1.3 Εφαρμογή Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων

Κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία από τον Ανάδοχο του παρόντος Έργου μίας web εφαρμογής που να λειτουργεί σε επίπεδο Intranet (ενός Help Center) και με τη δυνατότητα να λειτουργήσει και σε επίπεδο extranet.

Η συγκεκριμένη εφαρμογή θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους χειριστές να προσφεύγουν σε ένα multi categorical FAQ, ώστε να δίνουν τις κατάλληλες απαντήσεις σε ερωτήματα που θέτουν οι συναλλασσόμενοι με τον ΟΓΑ πολίτες.

Εφόσον δεν υπάρχει απάντηση για κάποιο ερώτημα, θα πρέπει να κρατούνται τα στοιχεία επικοινωνίας του καλούντος που έθεσε το ερώτημα και αυτό να προωθείται μέσα από τον

κατάλληλο workflow μηχανισμό στον υπεύθυνο που θα δώσει απάντηση στο ερώτημα, ενώ αυτό τελικά να «αναρτάται» στο κατάλληλο FAQ.

Σημειώνεται ότι χρήστες της εφαρμογής αυτής θα πρέπει να είναι εκτός από το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου και στελέχη του ΟΓΑ που θα υποδειχθούν από την Υπηρεσία ως υπεύθυνοι για την υποστήριξη των διαδικασιών διαχείρισης ερωτήσεων/απαντήσεων και για την αξιολόγηση των παραπόνων που κατατίθενται.

Τα βασικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να καλύπτει η εφαρμογή είναι τα εξής:

- Δυνατότητα login συγκεκριμένης ομάδας χρηστών στις κατάλληλες web σελίδες για αναζήτηση, απάντηση και δημιουργία ερωτήσεων προς απάντηση.
- Λειτουργία αναζήτησης ανάλογα με διάφορα κριτήρια. Η αναζήτηση θα πρέπει να είναι δυνατή με τμήμα λέξης ή ολόκληρη την λέξη στο περιεχόμενο των ερωτήσεων και απαντήσεων. Η αναζήτηση θα είναι δυνατή με περισσότερες από μία λέξεις-κλειδιά.
- Δυνατότητα καταχώρησης των στοιχείων του ερωτώντος μέσω συγκεκριμένης φόρμας.
- Αν δεν υπάρχει απάντηση στην ερώτηση, δυνατότητα καταχώρησης της ερώτησης προς απάντηση μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας του συγκεκριμένου πολίτη που έθεσε την ερώτηση.
- Δυνατότητα login στο σύστημα συγκεκριμένης ομάδας χρηστών που βλέπει όλες τις εκκρεμότητες των πολιτών (π.χ., ατομικά στοιχεία, ερώτηση / απάντηση), οι οποίες έχουν πάρει απάντηση και δυνατότητα αλλαγής του status της εκκρεμότητας.
- Δυνατότητα επαναπροώθησης μίας απάντησης σε ειδικούς, εφόσον η απάντηση δεν κριθεί ικανοποιητική.
- Ολοκληρωμένο κύκλωμα Διαχείρισης Χρηστών Συστήματος (User Authentication management, υποστήριξη user groups, παραμετρικός καθορισμός δικαιωμάτων σε επίπεδο read, write, update, delete σε όλα τα στοιχεία της εφαρμογής).
- Διαχείριση περιεχομένου για κάθε ερώτηση/ απάντηση και δυνατότητα κατηγοριοποίησης των FAQs και των παραπόνων σε ιεραρχικά δομημένο δέντρο ταξινόμησης.
- Παραμετρική δυνατότητα δημιουργίας ροής εργασιών στη διαδικασία ερωτήσεων / απαντήσεων, με ανάθεση σε συγκεκριμένο χρήστη από την ομάδα χρηστών που έχει δικαιώματα στο συγκεκριμένο βήμα της ροής.
- Δυνατότητα έκδοσης / οριστικοποίησης από τον χρήστη που δημιούργησε την ερώτηση ή από τον χρήστη που έχει δικαίωμα στο τελευταίο βήμα της ροής.
- Ειδοποίηση με email ή fax για την ανάθεση μίας εργασίας.
- Έκδοση Αναφορών Παραπόνων.

A.3.1.4 Σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο

Για τις ανάγκες ελέγχου των παρεχομένων υπηρεσιών απαιτείται ο Ανάδοχος να δημιουργήσει ή να παραμετροποιήσει υπάρχων σύστημα, που θα παρέχει ο ίδιος, για την παρακολούθηση των στατιστικών του Τηλεφωνικού Κέντρου σε πραγματικό χρόνο. Το σύστημα αυτό θα δίνει την δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης σε υπαλλήλους του ΟΓΑ (Internet, VPN, κλπ) σε πραγματικό χρόνο και τις ώρες λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου.

Το σύστημα παρακολούθησης στατιστικών σε πραγματικό χρόνο θα πρέπει να υποστηρίζει γενικά στατιστικά στοιχεία των κλήσεων όπως:

- Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή

- Τρέχων μέγιστος χρόνος κλήσης στην αναμονή
- Μέσος χρόνος δρομολόγησης κλήσης, εγκατάλειψης κλήσης
- Μέγιστος χρόνος δρομολόγησης κλήσης
- Συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων
- Συνολικός αριθμός και χρόνος κλήσεων που δρομολογήθηκαν σε agents
- Συνολικός αριθμός και χρόνος κλήσεων που εγκατέλειψαν
- Συνολικός αριθμός φωνητικής διαχείρισης κλήσεων
- Συνολικός αριθμός κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά δευτερόλεπτο
- Ποσοστό κλήσεων που δρομολογήθηκαν, που εγκατέλειψαν
- Αναμενόμενος χρόνος δρομολόγησης κλήσης

Επίσης, το σύστημα παρακολούθησης στατιστικών σε πραγματικό χρόνο πρέπει να υποστηρίζει στατιστικά στοιχεία δράσης των agents και των ομάδων agents όπως:

- Συνολικό χρόνο ομιλίας σε εισερχόμενες/εξερχόμενες, εσωτερικές/εξωτερικές κλήσεις
- Συνολικό χρόνο ομιλίας, κράτησης κλήσης, σε αναμονή κλήσης
- Συνολικό χρόνο μη διαθεσιμότητας agent
- Συνολικό χρόνο καταχώρησης στο σύστημα
- Συνολικό αριθμό εσωτερικών/εξωτερικών, εισερχομένων/ εξερχόμενων κλήσεων
- Συνολικό αριθμό κλήσεων, κλήσεων που μπήκαν σε κράτηση, κλήσεων που εγκατέλειψαν από κράτηση, κλήσεων που μεταβιβάστηκαν σε άλλο agent
- Συνολικό αριθμό κλήσεων που μεταβιβάστηκαν, αριθμό κλήσεων που ελήφθησαν και προέρχονταν από μεταβίβαση
- Συνολικό αριθμό κλήσεων που απαντήθηκαν
- Μέσο χρόνο ομιλίας στις εισερχόμενες/ εξερχόμενες κλήσεις
- Μέσο χρόνο ομιλίας στις εσωτερικές/ εξωτερικές κλήσεις
- Μέσο χρόνο ομιλίας, σε αναμονή κλήσης
- Μέγιστο χρόνο κράτησης κλήσης, συνομιλίας
- Μέγιστο χρόνο αναμονής για κλήση
- Τρέχοντα αριθμό εισερχομένων/ εξερχόμενων κλήσεων
- Τρέχοντα αριθμό εσωτερικών/ εξωτερικών κλήσεων
- Τρέχοντα χρόνο και αριθμό agents σε εισερχόμενες/ εξερχόμενες, εσωτερικές κλήσεις,
- Τρέχοντα αριθμό agents σε εργασία, μη διαθέσιμων, ενεργοποιημένων στο σύστημα, κατειλημμένων

A.3.2 Προϋποθέσεις Λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου ΟΓΑ

A.3.2.1 Ασφαλής Διασύνδεση με το ΠΣ του ΟΓΑ

Για την αποτελεσματική λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών πληροφόρησης των συναλλασσόμενων, σημαντικό ρόλο θα παίξει ο τρόπος με τον οποίο θα πραγματοποιηθεί η διάθεση της πληροφορίας προς τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες.

Το πλαίσιο, μέσα στο οποίο θα υλοποιηθεί η διαδικασία αυτή, θα πρέπει να διασφαλίζει την άμεση και έγκυρη παροχή πληροφόρησης στους ενδιαφερόμενους. Επιπροσθέτως, λόγω του «ευαίσθητου» χαρακτήρα των πληροφοριών στα οποία θα έχει πρόσβαση ο Ανάδοχος, θα πρέπει να υπάρχει ειδική μέριμνα για την ασφάλεια και ακεραιότητα των δεδομένων του ΟΓΑ.

Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανωτέρω ανάγκες θα πρέπει να δημιουργηθεί αντίγραφο μέρους της βάσης δεδομένων – ΒΔ (κλώνος), σε εξοπλισμό που θα προσφέρει ο Ανάδοχος για όλη τη διάρκεια του Έργου, μέσω του οποίου θα διατίθεται η πληροφορία στο προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου (agents) του Αναδόχου.

Ο κλώνος θα φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ, θα λειτουργεί ανεξάρτητα και θα συνδέεται ενσύρματα με την ΒΔ του ΟΓΑ. Η ασφαλής διασύνδεση θα υλοποιηθεί με την τοποθέτηση μιας συσκευής τείχους προστασίας (Firewall) μεταξύ των δύο συστημάτων, που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο στα πλαίσια του Έργου.

Η διαδικασία ενημέρωσης του αντιγράφου της ΒΔ θα ακολουθεί τα εξής βήματα:

1. Δημιουργία script για αυτόματη εκτέλεση λήψης δεδομένων της ΒΔ του ΟΓΑ (export), σε προκαθορισμένο χρόνο και συχνότητα (π.χ. ημερησίως).
2. Το παραγόμενο αρχείο (dmp) θα μεταφέρεται (FTP transfer) από τον server του ΟΓΑ, μέσω ανοιχτής πύλης του firewall, στον server του Αναδόχου σε αυστηρά ελεγχόμενη περιοχή.
3. Ακολουθεί η διαδικασία εισαγωγής των δεδομένων (import) στη ΒΔ του Αναδόχου, με αυτοματοποιημένη χρήση script. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας, το αρχείο (dmp) θα διαγράφεται.

Αντίστοιχα θα εκτελείται και η αντικατάσταση των φορμών παρουσίασης των δεδομένων των εφαρμογών στον file server του Αναδόχου, σε περιπτώσεις αλλαγών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει και να υποστηρίξει, πέραν της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης, και τις κατάλληλες γέφυρες διασύνδεσης και να προσφέρει το απαραίτητο λογισμικό (σε επίπεδο διεπαφής/presentation), το οποίο θα επιτρέψει στο προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου την πρόσβαση στο αντίγραφο της ΒΔ.

Προκειμένου να επιτευχθούν τα ανωτέρω περιγραφόμενα, η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται:

- Να διαθέσει χώρο στο computer room για εγκατάσταση του προσφερόμενου από τον Ανάδοχο εξοπλισμού, όπως αυτός αναφέρεται παρακάτω, και να προμηθευτεί το αναγκαίο hardware για την σύνδεση με τον εξοπλισμό του Αναδόχου (κάρτα δικτύου στον DB server M80).
- Να διαθέσει τα απαραίτητα δεδομένα του ΠΣ του (σε RDBMS ORACLE 8.1.7), μέσω export file (dmp).
- Να διαθέσει αρχικά τις οθόνες παρουσίασης των δεδομένων, οι οποίες έχουν αναπτυχθεί με το εργαλείο Oracle Developer 6i, σε File Server του Αναδόχου, και τις τυχόν τροποποιημένες εκδόσεις αυτών. Εναλλακτικά ο Ανάδοχος δύναται να δημιουργήσει και να

οργανώσει τις δικές του φόρμες-οθόνες παρουσίασης για τους χρήστες του Τηλεφωνικού Κέντρου.

- Να ελέγχει την ορθή λειτουργία της διαδικασίας λήψης αντιγράφων δεδομένων (export) και την μεταφορά (μέσω FTP ή άλλης ασφαλούς διαδικασίας) του export file στον DB server του Αναδόχου. Η ενημέρωση του αντιγράφου της Βάσης Δεδομένων θα γίνεται σε τακτά διαστήματα από την Αναθέτουσα Αρχή.
- Να διαθέσει κύκλωμα HELLAS COM για τη διασύνδεση των ΠΣ καθώς και backup γραμμή (DSL).

Από την πλευρά του, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει:

- Δύο (2) φυσικούς servers (DB Server (Clone) και File Server) - δηλαδή δύο (2) διαφορετικά μηχανήματα - με τα απαραίτητα περιφερειακά τους, οι οποίοι θα ανήκουν στο ΠΣ του Αναδόχου, όπου στον πρώτο θα εγκατασταθεί ένα αντίγραφο τμήματος της ΒΔ του ΠΣ του ΟΓΑ και στον δεύτερο θα εγκατασταθούν οι φόρμες/οθόνες παρουσίασης των εφαρμογών του ΟΓΑ.
- Εξοπλισμό hardware firewall (με το απαραίτητο software) για την ελεγχόμενη σύνδεση μεταξύ του server του ΟΓΑ και των servers (με χρήση switch), που θα προσφέρει ο Ανάδοχος.
- Τον απαραίτητο για τη διασύνδεση ενεργό εξοπλισμό, δηλ. router – switch, τον οποίο θα παραδώσει σε πλήρη λειτουργία μετά τον προγραμματισμό και τις ρυθμίσεις που απαιτούνται.
- Rack για την τοποθέτηση του εξοπλισμού.
- UPS για την προστασία του εξοπλισμού.
- Το απαραίτητο λογισμικό τους δηλ. λειτουργικό σύστημα Unix - Linux και RDBMS Oracle με τις αντίστοιχες άδειες (client-server). Η εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος, η δημιουργία της ΒΔ και οι σχετικές παραμετροποιήσεις είναι ευθύνη του Αναδόχου. Σε περίπτωση, κατά την οποία το περιβάλλον που θα εγκατασταθεί στον κλώνο είναι διαφορετικό από αυτό το οποίο διαθέτει ο ΟΓΑ, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει δύο (2) στελέχη του ΟΓΑ στη διαχείρισή του.
- Την αυτοματοποιημένη διαδικασία μεταφοράς των δεδομένων από τη ΒΔ του ΟΓΑ στη ΒΔ του δικού του ΠΣ, δηλαδή τη δημιουργία των scripts για export-import.

Τέλος, οτιδήποτε απαιτείται σε εξοπλισμό (hardware – software), προκειμένου να τεθεί σε πλήρη λειτουργία η εγκατάσταση, βαρύνει τον Ανάδοχο.

Τα προαναφερθέντα συστήματα (δηλ., το firewall, οι δύο (2) servers, ο απαραίτητος για την διασύνδεση ενεργός εξοπλισμός, το Rack και το UPS) θα βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ. Δικαιώματα Διαχειριστών όλων των συστημάτων θα έχουν μόνο τα στελέχη του κλάδου Μηχανογράφησης του ΟΓΑ, τα οποία θα έχουν την δυνατότητα, εκτάκτως ή τακτικά, να διενεργούν ελέγχους, ως προς την χρήση των συστημάτων, μέσω κατάλληλου γραφικού εργαλείου διαχείρισης ΒΔ. Σε ειδικές περιπτώσεις αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων, τα δικαιώματα αυτά μπορεί να εκχωρούνται προσωρινά και μέχρι την επίλυσή τους σε στελέχη του Αναδόχου, τα οποία θα προσέρχονται για τον σκοπό αυτό στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ.

Για μεγαλύτερη ασφάλεια και διαθεσιμότητα των συστημάτων, η δυνατότητα διασύνδεσής τους θα παρέχεται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται η ενημέρωση των αντιγράφων (είτε της ΒΔ είτε του File Server με τις τροποποιημένες οθόνες), δηλαδή εκτός ωραρίου λειτουργίας του ΟΓΑ και μόνο για μονόδρομη μεταφορά δεδομένων από το ΠΣ του ΟΓΑ προς τους δύο (2) servers.

Τέλος, ο ΟΓΑ θα μεριμνήσει για τον τερματισμό της τηλεφωνικής γραμμής 1510 στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου, καθώς επίσης και για τη διάθεση των γραμμών (HELLASCOM και DSL) που θα συνδέουν το Τηλεφωνικό Κέντρο του Αναδόχου με το Μηχανογραφικό Κέντρο του ΟΓΑ.

A.3.2.2 Βασική Εκπαίδευση και Υποστήριξη του Προσωπικού του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει με την προσφορά του σχέδιο εκπαίδευσης των χρηστών του Τηλεφωνικού Κέντρου και διαχείρισης των αλλαγών.

Κατά τον πρώτο μήνα μετά την υπογραφή της σύμβασης, 1-2 άτομα από το προσωπικό του Αναδόχου που θα εμπλακεί στο Έργο (εκπαιδευτές του Αναδόχου) θα εκπαιδευτούν κατάλληλα από την Αναθέτουσα Αρχή στους χώρους της για να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του Έργου. Συγκεκριμένα θα πραγματοποιηθούν τα εξής:

- Βασική εκπαίδευση των εκπαιδευτών του Αναδόχου, οι οποίοι θα εκπαιδεύσουν το υπόλοιπο προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου στις παρεχόμενες από τον ΟΓΑ υπηρεσίες.
- Παροχή προς τον Ανάδοχο τεκμηρίωσης των σχετικών διαδικασιών που υποστηρίζονται και των σχετικών εργασιών που διεκπεραιώνονται από τους Κλάδους και Υπηρεσίες του ΟΓΑ.
- Βασική εκπαίδευση των εκπαιδευτών του Αναδόχου, οι οποίοι θα εκπαιδεύσουν το υπόλοιπο προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου στη χρήση των εφαρμογών του ΠΣ του ΟΓΑ, και διάθεση σχετικής τεκμηρίωσης.

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευτές του Αναδόχου θα αναλάβουν την εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού του που θα εμπλακεί στο Έργο με ευθύνη του.

A.4 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

A.4.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε εικοσιτέσσερις (24) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης. Οι πρώτοι δύο (2) μήνες αναφέρονται στην Προετοιμασία Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου και στην Πιλοτική Λειτουργία. Η περίοδος παραγωγικής λειτουργίας προσδιορίζεται σε είκοσι δύο (22) μήνες μετά την ολοκλήρωση της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας.

Προσφορά που αναφέρει ως περίοδο παραγωγικής λειτουργίας μικρότερη των 22 μηνών, θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του αναλυτικό χρονοδιάγραμμα φάσεων, εργασιών, παραδοτέων.

Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου δίδεται στον παρακάτω πίνακα:

Φάσεις/ Περίοδοι	Μήνες		
	1	2	3 - 24
1) Προετοιμασία Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου			

Οργάνωση και λειτουργική ετοιμότητα του Τηλεφωνικού Κέντρου Στελέχωση - Εκπαίδευση προσωπικού Ολοκλήρωση τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων Υλοποίηση τεχνικής λύσης ασφαλούς πρόσβασης στο ΠΣ του ΟΓΑ Ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμός του Έργου			
2) Πιλοτική Λειτουργία			
Ανάπτυξη Έργου και Δοκιμές Επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες Διόρθωση/Διαχείριση λαθών Υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.			
3) Παραγωγική Λειτουργία			
Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου			

A.4.2 Περίοδος Προετοιμασίας Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου

Η περίοδος Προετοιμασίας Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου περιλαμβάνει:

- Οργάνωση και λειτουργική ετοιμότητα του Τηλεφωνικού Κέντρου
- Στελέχωση - Εκπαίδευση Προσωπικού
- Ολοκλήρωση Τηλεπικοινωνιακών Συνδέσεων
- Υλοποίηση τεχνικής λύσης ασφαλούς πρόσβασης στο ΠΣ
- Ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμός του Έργου

Οι αναλυτικές εργασίες αυτής της περιόδου προσδιορίζονται στην ενότητα A.3.

A.4.3 Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας

Στην περίοδο πιλοτικής λειτουργίας το σύστημα θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας και με όρους που θα τεθούν από τον ΟΓΑ. Κατά τη διάρκεια αυτή ο Ανάδοχος οφείλει να έχει σε άμεση διαθεσιμότητα το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό για την άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων και την διασφάλιση της παροχής της υπηρεσίας.

Από τη συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων από τον Ανάδοχο ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του ΠΣ. Ο Ανάδοχος μετά από συνεννόηση με τον ΟΓΑ θα προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας. Στην τεχνική του πρόταση ο προσφέρων πρέπει να προτείνει μεθοδολογία διαχείρισης αλλαγών, μέσω της οποίας θα γίνεται η συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων.

Ο ΟΓΑ δικαιούται οποιαδήποτε χρονική στιγμή να διενεργεί ελέγχους προκειμένου να διαπιστώσει την πορεία των εργασιών κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας.

Η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ανάπτυξη Έργου και Δοκιμές

- Επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.

Σε κάθε περίπτωση, προϋπόθεση για την έναρξη της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας αποτελεί η αδιάλειπτη λειτουργία όλου του συστήματος, με τις ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας υπηρεσιών (όπως περιγράφονται στην Α.3.1.1), για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 5 εργάσιμων ημερών.

A.4.4 Περίοδος Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας του Έργου, διάρκειας κατ' ελάχιστο **εικοσιδύο (22) μηνών**, ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει συνολικά όλες τις απαιτούμενες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες παραγωγικής λειτουργίας θα διέπονται από ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας, οι οποίες περιγράφονται στην ενότητα Α.3.1.1.

A.4.5 Παραδοτέα του Έργου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε κάθε περίπτωση να παραδώσει στον ΟΓΑ, με την προσφορά του, στο πλαίσιο του Έργου, περιγραφή των περιεχομένων των ακόλουθων Παραδοτέων (Π1 – Π24), τα οποία αντιστοιχούν στις επιμέρους Υπηρεσίες που θα προσφέρουν, περιγράφοντας με σαφήνεια τη μεθοδολογία προσέγγισης και υλοποίησης των εν λόγω υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας Διακήρυξης.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδίδει σταδιακά με αναλυτικό και ολοκληρωμένο τρόπο τα προϊόντα των Παραδοτέων Π1 – Π24 από την υπογραφή Σύμβασης του Έργου, σε χρόνο που ορίζεται παρακάτω και είναι σύμφωνος με το χρονοδιάγραμμα του Έργου (όπως αυτό περιγράφεται στην παράγραφο Α.4.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει τα Παραδοτέα σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή, όπως θα του ζητηθεί από τον ΟΓΑ, ώστε να είναι άμεσα αξιοποιήσιμα από τον ΟΓΑ παρέχοντας κάθε στοιχείο και πληροφορία.

Πιο συγκεκριμένα, τα αιτούμενα παραδοτέα, το ελάχιστο περιεχόμενο τους και ο χρόνος παράδοσης τους είναι:

Π1: Προετοιμασία Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος της 1^{ης} Φάσης)

Το παραδοτέο αυτό θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα κάτωθι:

- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου
- Ανάλυση Απαιτήσεων- Μελέτη
- Εγχειρίδια Χρήσης Εφαρμογών
- Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση
- Αναφορά προόδου εργασιών

Π2: Πιλοτική Λειτουργία (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος της 2^{ης} Φάσης)

Το παραδοτέο αυτό θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα κάτωθι:

- Επικαιροποιημένη Ανάλυση Απαιτήσεων- Μελέτη Εφαρμογής
- Επικαιροποιημένα Εγχειρίδια Χρήσης Εφαρμογών
- Επικαιροποιημένη Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση
- Αναφορά προόδου εργασιών

Π3-Π24: Παραγωγική Λειτουργία (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος κάθε μήνα της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας – 3^{ος} έως 24^{ος} μήνας)

Το παραδοτέο αυτό θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα κάτωθι:

- Πλήθος εισερχόμενων κλήσεων
- Διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων
- Συγκριτικά της χρονικής περιόδου που επιλέγεται με αυτά της προηγούμενης
- Πλήθος εξυπηρετηθέντων κλήσεων
- Πλήθος απορριφθέντων κλήσεων
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν το πέρας των 30 δευτερολέπτων
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν το πέρας των 100 δευτερολέπτων
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) μετά το πέρας των 30 δευτερολέπτων
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) μετά το πέρας των 100 δευτερολέπτων
- Μέση διάρκεια αναμονής, μέγιστη και ελάχιστη διάρκεια αναμονής κλήσεων
- Ποσοστό εξυπηρέτησης (answered / abandoned)
- Κατανομή μέσου χρόνου εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων ανά κατηγορία
- Κατανομή των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο και ανά θεματική ενότητα (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- Πλήθος των εξερχόμενων κλήσεων και αναλυτικά στοιχεία των καλουμένων (ονοματεπώνυμο, αριθμός τηλεφώνου, ημερομηνία, θεματική ενότητα).
- Στατιστική παρακολούθηση θεματολογίας ερωτημάτων
- Δημογραφικά στοιχεία ερωτώντων
- Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή
- Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά θεματική ενότητα
- Πλήθος προωθημένων κλήσεων στα εσωτερικά τηλέφωνα του ΟΓΑ
- Τελευταία (πιο ενημερωμένη) έκδοση του περιεχομένου της εφαρμογής FAQs (σε μορφή ιστοσελίδων - html) προκειμένου να αναρτηθεί στον ιστότοπο του ΟΓΑ (www.oga.gr).

Σημειώνεται ότι τα ανωτέρω παραδοτέα, είναι τα ελάχιστα απαιτούμενα και αναφέρονται ως ενδεικτικά.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του, να αναφέρει αναλυτικό πίνακα του συνόλου των παραδοτέων, που θα πρέπει να παραδώσει στον ΟΓΑ, με την αντίστοιχη πλήρη και αναλυτική περιγραφή αυτών, καθώς και το Χρονοδιάγραμμα παράδοσης αυτών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου.

A.4.6 Μεθοδολογία Υλοποίησης

Ο προσφέρων θα πρέπει στην προσφορά του να περιλάβει Αναλυτική Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου, η οποία θα καλύπτει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και παροχής των υπηρεσιών.
- Αναλυτική περιγραφή των παραδοτέων του Έργου
- Μεθοδολογία υλοποίησης σε τεχνικό και διοικητικό επίπεδο, η οποία κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει:
 - ο Διαδικασίες αποτύπωσης υφιστάμενης κατάστασης και προδιαγραφών λειτουργίας
 - ο Διαδικασίες ανάπτυξης/ολοκλήρωσης λογισμικού
 - ο Διαδικασίες ελέγχου υπηρεσιών / αποτελεσμάτων
 - ο Μεθοδολογία πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας
 - ο Μεθοδολογία διοίκησης Έργου και διαχείρισης πιθανών κινδύνων του Έργου.
- Μέθοδο διασφάλισης ποιότητας Έργου και υπηρεσιών.
- Ανάλυση και σχεδιασμό των τεχνικών, οργανωτικών και διοικητικών μέτρων που πρέπει να ληφθούν για την εξασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της Βάσης Δεδομένων του ΠΣ.
- Τον τρόπο εναρμόνισης με τις επιταγές του ισχύοντος σχετικού κανονιστικού και θεσμικού πλαισίου (π.χ. Νόμος 2472/97, Νόμος 2774/99) όσον αφορά προσωπικά ή ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.
- Τα αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής και ο καθορισμός και η μέθοδος καταγραφής δεικτών απόδοσης της υπηρεσίας.
- Το σχέδιο παροχής/υλοποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών και τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών.
- Τη διαδικασία ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να προληφθεί η μη διαθεσιμότητα τους.

Τη δυνατότητα ελέγχου από τον ΟΓΑ τόσο του μηχανισμού παρακολούθησης του Αναδόχου όσο και των παραδοτέων.

A.5 ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ - ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

A.5.1 Διοίκηση Έργου

Ο προσφέρων υποχρεούται να υποβάλει 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 του αντικείμενου και του χρόνου απασχόλησης τους στο Έργο. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση του ΟΓΑ.

Ο προσφέρων θα πρέπει να τεκμηριώσει αναλυτικά στην προσφορά του ένα ολοκληρωμένο Σχήμα Διοίκησης Έργου, στο οποίο να προδιαγράφει τις διεπαφές και συνεργασίες με τους συνεργαζόμενους εταίρους του Έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης.

Ο προσφέρων θα πρέπει να τεκμηριώνει στην προσφορά του τους συνολικά προσφερόμενους ανθρωπομήνες ανά κατηγορία και είδος παρεχομένων υπηρεσιών.

A.5.2 Ομάδα Έργου

Στην καταγραφή της ομάδας του Έργου θα πρέπει ρητώς να συμπεριληφθεί ο Υπεύθυνος του Έργου από την πλευρά του Αναδόχου και ο αναπληρωτής αυτού, οι οποίοι θα αναλάβουν την απευθείας επικοινωνία με τον ΟΓΑ, το συντονισμό των εργασιών και την διεύθυνση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του Έργου. Για τα δύο αυτά στελέχη, ο Ανάδοχος θα συμπεριλάβει στην προσφορά του βιογραφικά και θα αναφέρει τις δραστηριότητες τους, εστιάζοντας στην επίβλεψη αντίστοιχων έργων και έργων πληροφορικής γενικότερα.

Για κάθε μέλος της ομάδας του Έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία, όπως η θέση του στην ομάδα Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του, ο χρόνος απασχόλησης του σε ανθρωπομήνες, το καθεστώς της εργασιακής τους σχέσης με τον Ανάδοχο. Σε κατάλληλο σημείο της προσφοράς (όπως καθορίζεται στο Μέρος Β' της παρούσας διακήρυξης) θα παρατίθεται τυποποιημένο συνοπτικό βιογραφικό σημείωμα.

Ο ΟΓΑ, σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, δύναται να ζητήσει την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκριση του.

A.5.3 Διασφάλιση Ποιότητας

Ο προσφέρων οφείλει να περιγράψει ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στην Τεχνική του Προσφορά. Η εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας για την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να επιτευχθεί μέσω ενός αριθμού συμπληρωματικών ενεργειών, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο και θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

- Το σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας για τον ακριβή καθορισμό του τι απαιτείται και από ποιον, καθώς και των προτύπων με τα οποία εκτελούνται οι εργασίες για την υλοποίηση του Έργου,
- Την ανάπτυξη μίας ομαδικής προσέγγισης για την αναθεώρηση και βελτίωση των εργασιών υλοποίησης του Έργου,
- Τον περιοδικό έλεγχο ποιότητας για την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών ως προς την επίτευξη των στόχων απόδοσης.

B ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

B.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

B.1.1 Αντικείμενο Διαγωνισμού

Αντικείμενο του Διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου στον οποίο θα ανατεθούν οι υπηρεσίες **Λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου για την παροχή πληροφόρησης προς τους συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων πολίτες, μέσω του σύντομου Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Αριθμού 1510.**

B.1.2 Προϋπολογισμός Έργου

Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό του ενός εκατομμυρίου εξήντα δύο χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (1.062.500 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 19%, ο οποίος αναλύεται ως εξής:

α) 850.000 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την ανάθεση υπηρεσιών για χρονικό διάστημα εικοσιτεσσάρων (24) μηνών,

β) 212.500 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για ενδεχόμενη παράταση έξι (6) μηνών.

Η δαπάνη του Έργου θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό του ΟΓΑ.

B.1.3 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Αναθέτουσα Αρχή είναι ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ).

- Διεύθυνση έδρας: Πατησίων 30, ΤΚ 10170, Αθήνα
- Τηλέφωνο: 213-1519-254, 213-1519-244
- Fax: 210-3845685
- Πληροφορίες: Τμήμα Δ3 Επιμελητείας και Δαπανών (5ος όροφος, γραφεία 506- 507).

B.1.4 Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαγωνισμού

Ο Διαγωνισμός διέπεται από:

Α. Τις παρακάτω διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

1. Του Ν.4169/61 (ΦΕΚ 81/Α/18-5-1961) περί Γεωργικών Ασφαλίσεων.
2. Του Ν.2286/95 (ΦΕΚ 19/Α/95) «Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και Ρυθμίσεις συναφών θεμάτων», όπως ισχύει σήμερα.
3. Του Ν.2328/95 (ΦΕΚ 159/Α/95), όπως τροποποιήθηκε με το Ν.2372/96 (ΦΕΚ 29/Α/96) άρθρο 11 και το Ν.2414/96 (ΦΕΚ 135/Α/96) άρθρο 14, σε συνδυασμό με τις διατάξεις του Π.Δ. 82/96 (ΦΕΚ 66/Α/11-4-96) «Ονομαστικοποίηση των μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών, που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», όπως αυτές τροποποιήθηκαν και ισχύουν με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 3310/05 και του άρθρου 8 του Ν.3414/05.
4. Του Ν.2522/97 (ΦΕΚ 178/Α/97) «Δικαστική προστασία κατά το στάδιο που προηγείται της σύναψης συμβάσεων Δημοσίων Έργων, Κρατικών Προμηθειών και Υπηρεσιών, σύμφωνα με την οδηγία 89/665 ΕΟΚ».

5. Του Ν.2741/99 (ΦΕΚ 199/Α/99) άρθρο 8 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης».
6. Του Ν. 3310/05 (ΦΕΚ 30/Α/14-2-05) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του Ν. 3414/05 (ΦΕΚ 279/Α/10-11-05) «Τροποποίηση του Ν.3310/05 - Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων».
7. Του Π.Δ.60/07 (ΦΕΚ 64/Α/07) « Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2004/18/ΕΚ περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών» όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.
8. Του Ν. 2238/94 άρθρο 35 (ΦΕΚ 151/Α/94) σχετικά με την παρακράτηση φόρου εισοδήματος.
9. Του άρθρου 35 παρ. 1 και του άρθρου 36 του Π.Δ. 346/1998, «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις συμβάσεις υπηρεσιών προς τις διατάξεις της Οδηγίας 92/50/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 1992».
10. Του ΠΔ 118/07 (ΦΕΚ 150/Α/10-07/07) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου», οι οποίες εφαρμόζονται συμπληρωματικά.

Β. Τις παρακάτω αποφάσεις:

11. Με αρ. 1108437/2565/ΔΟΣ/15-11-05 (ΦΕΚ.1590/Β/2005) απόφασης του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός των χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρείες».
12. Με αρ. 20977/23-8-2007 (ΦΕΚ.1673/Β/2007) Κ.Υ.Α. των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας « Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του Ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το Ν.3414/2005».
13. Με αρ. Π1/1105/2-3-06 εγκυκλίου του Υφυπουργού Ανάπτυξης «Εφαρμογή της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ για τις δημόσιες συμβάσεις προμηθειών».
14. Με αρ. 1257/5/4-11-2009 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ για έγκριση διενέργειας του παρόντος διαγωνισμού και της σχετικής πίστωσης.

Β.1.5 Δημοσίευση της Διακήρυξης

Η διακήρυξη του διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση:

1. Στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 22/12/2009.
2. Στο «Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων» της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις 23/12/2009 και δημοσιεύθηκε στις 24/12/2009.
3. Στον ελληνικό τύπο στις 22/12/2009 και δημοσιεύθηκε στις 24/12/2009.

Καταχωρήθηκε επίσης στο διαδίκτυο στη διεύθυνση (www.oga.gr).

Β.1.6 Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών

Ο προσφέρων πρέπει να υποβάλει την προσφορά του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα διακήρυξη, στις παρακάτω διευθύνσεις:

- Πατησίων 30, Αθήνα, 5^{ος} όροφος, γραφείο 507 μέχρι την προηγούμενη ημέρα της διενέργειας του διαγωνισμού στις 16-02-2010.
- Πατησίων 30, Αθήνα, 7^{ος} όροφος, γραφείο 703 την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού στις 17-02-2010

Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα δεν αποσφραγίζονται, αλλά επιστρέφονται ως εκπρόθεσμες.

B.1.7 Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού

Η διάθεση της διακήρυξης γίνεται δωρεάν από την έδρα της Αναθέτουσας Αρχής και συγκεκριμένα το Τμήμα Δ3 Επιμελητείας και Δαπανών. Η παραλαβή της διακήρυξης γίνεται είτε αυτοπροσώπως είτε με ταχυμεταφορική εταιρεία (courier).

Στην περίπτωση παραλαβής της διακήρυξης μέσω courier, η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη για την έγκαιρη και σωστή παράδοσή της.

Οι παραλήπτες της διακήρυξης θα πρέπει να συμπληρώνουν σχετικό έντυπο με τα στοιχεία των ενδιαφερομένων (όπως επωνυμία, διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), έτσι ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να έχει στη διάθεση της πλήρη κατάλογο όσων παρέλαβαν τη διακήρυξη, για την περίπτωση που θα ήθελε να τους αποστείλει τυχόν συμπληρωματικά έγγραφα ή διευκρινίσεις επ' αυτής.

Οι παραλήπτες της διακήρυξης υποχρεούνται να ελέγξουν άμεσα το αντίτυπο της διακήρυξης που παραλαμβάνουν από άποψη πληρότητας, σύμφωνα με τον πίνακα περιεχομένων και τον συνολικό αριθμό σελίδων και εφόσον διαπιστώσουν οποιαδήποτε παράλειψη να το γνωρίσουν εγγράφως στην Αναθέτουσα Αρχή και να ζητήσουν νέο πλήρες αντίγραφο. Προσφυγές κατά της νομιμότητας του διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της διακήρυξης θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, το πλήρες κείμενο της διακήρυξης διατίθεται και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του διαδικτύου στη διεύθυνση <http://www.oga.gr>. Η Αναθέτουσα Αρχή αν και καταβάλει κάθε σχετική προσπάθεια, δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να εγγυηθεί την ορθότητα, πληρότητα και την ακρίβεια των κειμένων που βρίσκονται στις ηλεκτρονικές της σελίδες (web site).

B.1.8 Παροχή Διευκρινίσεων επί της Διακήρυξης

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν γραπτώς (με επιστολή ή τηλεομοιοτυπία) συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας διακήρυξης μέχρι και οκτώ (8) ημέρες προ της εκπνοής της προθεσμίας άσκησης της ένστασης του άρθρου 15 παρ. 2 περ. α του Π.Δ. 118/07. Η Υπηρεσία Διενέργειας θα απαντήσει ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά σε όλες τις διευκρινίσεις που θα ζητηθούν εντός του ανωτέρου διαστήματος και σε όσους έχουν παραλάβει τη διακήρυξη, το αργότερο τρεις (3) ημέρες προ της εκπνοής της ανωτέρω προθεσμίας.

Εφόσον τέτοιες συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις ζητηθούν μετά το παραπάνω οριζόμενο διάστημα, οι σχετικές απαντήσεις δίνονται επίσης συγκεντρωτικά, το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την ημερομηνία υποβολής των προσφορών, χωρίς οι ενδιαφερόμενοι να έχουν δικαίωμα ένστασης, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Οι αιτήσεις παροχής διευκρινίσεων θα πρέπει να απευθύνονται στην Αναθέτουσα Αρχή και συγκεκριμένα το Τμήμα Επιμελητείας και Δαπανών του Κλάδου Οικονομικών Υπηρεσιών. Κανένας ενδιαφερόμενος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεστεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής.

B.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

B.2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό έχουν:

A. Φυσικά ή νομικά πρόσωπα που:

- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139) υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την Σ.Δ.Σ. – ή
- είναι εγκατεστημένα σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει ευρωπαϊκές συμφωνίες με την Ε.Ε. ή
- έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή του κράτους – μέλους που έχει υπογράψει τη Σ.Δ.Σ. ή της τρίτης χώρας που έχει συνάψει ευρωπαϊκή συμφωνία με την Ε.Ε. και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή του ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών

τα οποία :

1. έχουν μεταξύ άλλων ως αντικείμενα απασχόλησης τους, όπως αυτό αποδεικνύεται από τους καταστατικούς τους σκοπούς, καθώς και από τον επίσημο κύκλο εργασιών τους, τουλάχιστον κατά τα τελευταία τρία (3) έτη:
 - Τη μελέτη, την Ανάλυση, το Σχεδιασμό, την Ανάπτυξη, την Εγκατάσταση, την Διαχείριση και Παραγωγική Λειτουργία Τηλεφωνικών Μονάδων Ζωντανής Εξυπηρέτησης Πελατών για λογαριασμό τρίτων και
 - Την παροχή υπηρεσιών σχεδίασης και υλοποίησης (μελέτη, ανάπτυξη, εγκατάσταση, τροποποίηση, παραμετροποίηση, συντήρηση, και υποστήριξη λειτουργίας) σύνθετων ΠΣ.
2. πληρούν τους όρους που καθορίζονται στην παράγραφο Β.2.6 Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής.
3. δεν εμπίπτουν στις απαγορεύσεις του άρθρου 4 του Ν. 3310/05, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05.

B. Ενώσεις /Κοινοπραξίες των ως άνω προσώπων και εταιρειών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, με τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Ότι στην προσφορά αναγράφεται απαραίτητως το ποσοστό συμμετοχής κάθε προσώπου και το ειδικό μέρος των υπηρεσιών το οποίο θα ασχοληθεί.
- Ότι όλα τα πρόσωπα της ένωσης καλύπτουν την απαίτηση της νόμιμης λειτουργίας τους στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή του ΕΟΧ ή σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου.

- Ότι η απαίτηση για τριετή απασχόληση στο αντικείμενο που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο καλύπτεται από ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης.
- Ότι η ένωση Εταιρειών υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά από κάθε συμμετέχοντα στην ένωση, είτε από εκπρόσωπο τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη. Σε περίπτωση κατακύρωσης η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.
- Ότι σε περίπτωση που - εξαιτίας αδυναμίας για οποιονδήποτε λόγο ή ανωτέρας βίας- μέλος της ένωσης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της ένωσης κατά το χρόνο αξιολόγησης των προσφορών ή κατά τον χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τα υπόλοιπα μέλη της ένωσης οφείλουν να προτείνουν αντικαταστάτη. Η αντικατάσταση εγκρίνεται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και σε κάθε περίπτωση εντός τριάντα (30) ημερών. Αντικατάσταση που διενεργείται χωρίς την παραπάνω προϋπόθεση συνεπάγεται τον αποκλεισμό του συμμετέχοντος από την συνέχεια του διαγωνισμού ή την έκπτωσή του σε περίπτωση που του έχουν ανατεθεί οι υπηρεσίες.
- Τα μέλη των ενώσεων ή κοινοπραξιών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό και την εκτέλεση της σύμβασης στην περίπτωση που τους ανατεθούν οι υπηρεσίες. Σε περίπτωση ενώσεων, η ικανότητά τους σε ό,τι αφορά τις προς εκτέλεση υπηρεσίες αξιολογείται αθροιστικά και όχι ποσοστιαία.
- Φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμμετέχει αυτόνομα ή με άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στο διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερες από μία προσφορές.

Δεν έχουν Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό:

- Όσοι δεν πληρούν τις ανωτέρω προϋποθέσεις Συμμετοχής.
- Όσοι δεν προσκομίσουν τα δικαιολογητικά της παραγρ. Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής .
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγρ. Β.2.6 Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής
- Όσοι έχουν κηρυχθεί έκπτωτοι από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα
- Όσοι έχουν τιμωρηθεί με αποκλεισμό από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Όσοι προσφέροντες εμπίπτουν στις κατηγορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 43.1 του ΠΔ 60/2007, ήτοι υπάρχει εις βάρος τους αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση, γνωστή στην Αναθέτουσα Αρχή, για έναν ή περισσότερους από τους κατωτέρω λόγους:
 - α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου.
 - β) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου.
 - γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

δ) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται στο άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα του εξωτερικού έχουν υποστεί αντίστοιχες με τις παραπάνω κυρώσεις.
- Οι ενώσεις προσώπων, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού της παραγράφου αυτής, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της.

B.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Οι προσφέροντες οφείλουν να καταθέσουν, **υποχρεωτικά** μαζί με την Προσφορά τους, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά Συμμετοχής.

B.2.2.1 Οι Έλληνες Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα <ul style="list-style-type: none">- στο άρθρο 25 του Κανονισμού Προμηθειών και- στην παράγραφο Β.2.7 Εγγύηση Συμμετοχής
2.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, με θεώρηση γνήσιου υπογραφής, στην οποία: <ul style="list-style-type: none">i) Να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού στον οποίο συμμετέχουν.ii) Να δηλώνεται ότι, <u>μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς,</u><ul style="list-style-type: none">- δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στην περίπτωση (1) του εδ. α' της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007, δηλαδή α) για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθρου 43 του Π.Δ. 60/2007, β) για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, απ' αυτά που ορίζονται στη διακήρυξη, ή γ) για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας, όπως όλα αυτά εξειδικεύονται κατωτέρω, στην παρ. Β.2.3.1. περ.1 του παρόντος άρθρου.,- δεν τελούν σε κάποια από τις αναφερόμενες στην περίπτωση (2) του εδ. α' της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007 καταστάσεις, δηλαδή σε πτώχευση ή σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης,- είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους της περίπτωσης (3) του εδ. α' της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007, δηλαδή ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους καθώς και ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής),- είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο Επιμελητήριο (προσδιορίζοντάς το σαφώς), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην περ. (4) του εδ. α' της παρ. 2 και στην περ. (3) του εδ. β' της παρ.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007 και</p> <ul style="list-style-type: none"> - η επιχείρησή τους δεν τελεί σε κάποια από τις αναφερόμενες στην περ. (2) του εδ. γ' της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007 καταστάσεις, δηλαδή υπό κοινή εκκαθάριση ή ειδική εκκαθάριση και, επίσης, ότι η επιχείρηση δεν τελεί υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης. iii) Να αναλαμβάνεται η υποχρέωση για την έγκαιρη και προσήκουσα προσκόμιση των δικαιολογητικών της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ.118/2007, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 20 του ιδίου Διατάγματος και τα οριζόμενα στην παρούσα διακήρυξη (άρθρο 6 παρ.1 περ.β' Π.Δ. 118/2007). <p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Επισημαίνεται ότι η ημερομηνία της ανωτέρω υπεύθυνης δήλωσης θα πρέπει να είναι αυστηρώς-επί ποινή αποκλεισμού-η ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς, δηλαδή η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού εάν η κατάθεση της προσφοράς γίνεται την ίδια μέρα, σε διαφορετική περίπτωση η ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς στην Αρμόδια αρχή. Η ημερομηνία θεώρησης του γνησίου της υπογραφής δύναται να είναι προγενέστερη της ημερομηνίας υποβολής της προσφοράς που θα φέρει η Υπεύθυνη Δήλωση.</p>
3.	Παραστατικό εκπροσώπησης, εφόσον συμμετέχουν στον διαγωνισμό με αντιπρόσωπό τους (άρθρο 6 παρ. 1 περ. γ' του Π.Δ. 118/2007).
4.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, με την οποία θα αναλαμβάνεται η υποχρέωση για την έγκαιρη και προσήκουσα προσκόμιση όσων δικαιολογητικών απαιτούνται με την διακήρυξη, σύμφωνα με το άρθρο 8α παρ. 1 και 2 του Π.Δ. 118/2007, για τον προσφέροντα ή/και για τον κατασκευαστή του τελικού προϊόντος, κατά περίπτωση (άρθρο 8α παρ. 3 του Π.Δ. 118/2007).
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση ή πτωχευτικό συμβιβασμό, αναστολή εργασιών ή τελεί σε ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται από τις διατάξεις της χώρας εγκατάστασής του (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχει κινηθεί σε βάρος τους διαδικασία εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή οποιαδήποτε άλλη παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη από τις διατάξεις της χώρας εγκατάστασής του. (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).
7.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί βάσει δικαστικής απόφασης που έχει ισχύ δεδικασμένου, η οποία διαπιστώνει αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική τους διαγωγή (άρθρο 43 παρ. 2 Π.Δ. 60/2007).

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
8.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, με την οποία θα δηλώνεται ότι: i) δεν έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα συναφές με το αντικείμενο του διαγωνισμού ή σε σχέση με την επαγγελματική τους ιδιότητα και ii) δεν είναι ένοχοι σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται με την παρούσα διακήρυξη κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Π.Δ. 60/2007 ή όταν δεν έχουν παράσχει τις πληροφορίες αυτές (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).
9.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, με την οποία θα δηλώνεται: i) ότι δεν υφίστανται άλλοι νομικοί περιορισμοί στη λειτουργία της επιχείρησής τους, εκτός από αυτούς που αναφέρονται πιο πάνω, στοιχεία 7 και 8 ii) ότι δεν έχει αποκλειστεί η συμμετοχή τους σε δημόσιο διαγωνισμό με αμετάκλητη απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, iii) ότι μέχρι το χρόνο υποβολής της προσφοράς, η επιχείρησή τους υπήρξε συνεπής ως προς την εκπλήρωση των συμβατικών ή άλλων νόμιμων υποχρεώσεων της έναντι φορέων του δημόσιου τομέα, iv) ότι οι πληροφορίες και τα στοιχεία που περιέχονται στην προσφορά τους είναι αληθή και ακριβή ως προς το περιεχόμενό τους, καθώς και v) ότι η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης της οποίας έλαβαν γνώση, και την αποδέχονται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

B.2.2.2 Οι Αλλοδαποί Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα - στο άρθρο 25 του Κανονισμού Προμηθειών και στην παράγραφο B.2.7 Εγγύηση Συμμετοχής
2.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, με θεώρηση γνήσιου υπογραφής, η οποία θα έχει το περιεχόμενο που αναφέρεται πιο πάνω, παρ. B.2.2.1. στοιχείο 2 (άρθρο 6 παρ. 1 περ. β' του Π.Δ. 118/2007).
3.	Παραστατικό εκπροσώπησης, εφόσον συμμετέχουν στον διαγωνισμό με εκπρόσωπό τους (άρθρο 6 παρ. 1 περ. γ' του Π.Δ. 118/2007)
4.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, η οποία θα έχει το περιεχόμενο που αναφέρεται πιο πάνω, παρ. B.2.2.1. στοιχείο 4 (άρθρο 8α παρ. 3 του Π.Δ. 118/2007).
5.	Πιστοποιητικά ή ισοδύναμα έγγραφα αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας καταγωγής ή προέλευσής τους, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι πληρούν τις προϋποθέσεις που αναφέρονται πιο πάνω, παρ. B.2.2.1. στοιχείο 5 και 6. (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
6.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου, ή ελλείπει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από την αρμόδια δικαστική ή διοικητικής αρχής της χώρας καταγωγής ή προέλευσής τους, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι πληρούν την προϋπόθεση που αναφέρεται πιο πάνω, παρ. Β.2.2.1. στοιχείο 7 (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).
7.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, η οποία θα έχει το περιεχόμενο που αναφέρεται πιο πάνω, παρ. Β.2.2.1. στοιχείο 8 (άρθρο 43 παρ. 2 του Π.Δ. 60/2007).
8.	Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, η οποία θα έχει το περιεχόμενο που αναφέρεται πιο πάνω, παρ. Β.2.2.1. στοιχείο 9.

Β.2.2.3 Τα Νομικά Πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά των παραγράφων Β.2.2.1 και Β.2.2.2 αντιστοίχως, εκτός από το πιστοποιητικό περί εκκαθάρισης και διαδικασίας εκκαθάρισης. Διευκρινίζεται ότι: i) το προσκομιζόμενο απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμο έγγραφο αφορά τους διαχειριστές, στις περιπτώσεις Ε.Π.Ε., Ο.Ε. και Ε.Ε. και τον πρόεδρο του Δ.Σ. και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, στις περιπτώσεις Α.Ε. και ii) οι απαιτούμενες κατά τα ανωτέρω υπεύθυνες δηλώσεις υπογράφονται αντιστοίχως από το πρόσωπο που έχει εξουσία <u>να εκπροσωπεί & να δεσμεύει</u> την εταιρεία.
2.	Για την απόδειξη των ανωτέρω ιδιοτήτων και της εξουσίας έκδοσης παραστατικού εκπροσώπησης, τα ημεδαπά νομικά πρόσωπα προσκομίζουν επιπρόσθετα: i) κωδικοποιημένο καταστατικό επικυρωμένο από την αρμόδια κατά περίπτωση διοικητική ή δικαστική αρχή. Αν δεν έχει συνταχθεί κωδικοποιημένο καταστατικό, προσκομίζεται το αρχικό καταστατικό και όλα τα ΦΕΚ (για Α.Ε.) ή οι εταιρικές πράξεις (για Ε.Π.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε.) που αναφέρονται στην βεβαίωση της επόμενης παραγράφου, ii) βεβαίωση της αρμόδιας κατά περίπτωση διοικητικής ή δικαστικής αρχής εκδοθείσα κατά το τελευταίο δίμηνο από την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς, από την οποία να προκύπτουν οι τυχόν μεταβολές – τροποποιήσεις που έχουν επέλθει στο νομικό πρόσωπο, iii) Ανακοίνωση καταχώρησης στο αρμόδιο Μ.Α.Ε. της συγκρότησης του διοικητικού συμβουλίου καθώς και το ΦΕΚ δημοσίευσης της σχετικής ανακοίνωσης.
3.	Αντιστοίχως, τα αλλοδαπά νομικά πρόσωπα προσκομίζουν επιπρόσθετα: i) αντίγραφο του καταστατικού του νομικού προσώπου, όπως τροποποιημένο ισχύει, και των εγγράφων από τα οποία αποδεικνύεται, με βάση η νομοθεσία της χώρας όπου έχει την έδρα του, η τήρηση των προβλεπόμενων κανόνων δημοσιότητας ως προς ό,τι αφορά την ίδρυση και τις μεταβολές αυτού, καθώς και, επιπρόσθετα, για τα νομικά πρόσωπα (Α.Ε. ή άλλα) που διοικούνται από συλλογικό όργανο (Δ.Σ.), αντίγραφο της απόφασης συγκρότησης του συλλογικού οργάνου διοίκησης και των εγγράφων από τα οποία

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	αποδεικνύεται η τήρηση, ως προς το όργανο αυτό, των αντίστοιχων κανόνων δημοσιότητας και ii) βεβαίωση της αρμόδιας κατά περίπτωση αρχής της χώρας όπου έχει την έδρα του, από την οποία να προκύπτουν οι τυχόν μεταβολές που έχουν επέλθει στο νομικό πρόσωπο και τα όργανα διοίκησης αυτού.

B.2.2.4 Οι συνεταιρισμοί

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Κατά περίπτωση, τα δικαιολογητικά που προβλέπονται αντιστοίχως ανωτέρω, υπό στοιχ. B.2.2.1, B.2.2.2 και B.2.2.3. Διευκρινίζεται ότι: α) το προσκομιζόμενο απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμο έγγραφο αφορά τον Πρόεδρο του Δ.Σ. του συνεταιρισμού και β) οι απαιτούμενες κατά τα ανωτέρω υπεύθυνες δηλώσεις υπογράφονται απ' αυτόν.

B.2.2.5 Οι Ενώσεις/Κοινοπραξίες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για τον κάθε προμηθευτή που συμμετέχει στην ένωση ή την κοινοπραξία. Επισημαίνεται ότι η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να περιλαμβάνει τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης ή της κοινοπραξίας.
2.	Δήλωση σύστασης ένωσης προμηθευτών ή κοινοπραξίας, νόμιμα θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής των δηλούντων, στην οποία θα φαίνεται το αντικείμενο των εργασιών του καθενός από τους συμμετέχοντες, το μέρος αυτού που αντιστοιχεί στον καθένα εξ αυτών επί του συνόλου της προσφοράς, ο εκπρόσωπος της ένωσης έναντι της Αναθέτουσας Αρχής και το πρόσωπο που ενδεχομένως τον αναπληρώνει.

B.2.2.6 Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Οι ανώνυμες εταιρείες που συμμετέχουν, αυτοτελώς ή σε κοινοπραξία ή ένωση προσώπων ή σε οποιαδήποτε μορφής οντότητα σε διαγωνιστική διαδικασία προμήθειας αγαθών - υπηρεσιών είτε για το σύνολο της προκηρυχθείσας ποσότητας είτε για μέρος αυτής, απαιτείται να προσκομίσουν μαζί με την προσφορά τους επί ποινή απαραδέκτου: - εάν είναι ελληνικές ανώνυμες εταιρείες, τα δικαιολογητικά που προβλέπονται από τις διατάξεις του Π.Δ. 82/96 (ΦΕΚ 66/Α/11-4-1966) «ονομαστικοποίηση των μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών», όπως αυτές τροποποιήθηκαν με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν.3310/05, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 8 του Ν.3414/05 (ΦΕΚ 279/Α/10-11-2005) και υπό τις προϋποθέσεις που καθορίζονται από τις εν

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>λόγω διατάξεις.</p> <p>Η υποχρέωση για την κατά των ανωτέρω ονομαστικοποίηση των μετοχών θεωρείται ότι εκπληρώθηκε, εφόσον η ελληνική ανώνυμη εταιρεία (ή η τυχόν άλλης νομικής μορφής οντότητα, στην οποία συμμετέχει) υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή με τη προσφορά της:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής που εποπτεύει σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 την εταιρεία, από το οποίο προκύπτει ότι οι μετοχές, με βάσει το ισχύον καταστατικό της είναι ονομαστικές. ▪ Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της Εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο των μετόχων της Εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς. <p>- εάν είναι αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες, ανεξαρτήτως της συμμετοχής τους ή μη σε ελληνικές ανώνυμες εταιρείες, τα δικαιολογητικά που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν.3310/05, όπως αυτές τροποποιήθηκαν από το άρθρο 8 του Ν.3414/05 και υπό τις προϋποθέσεις που καθορίζονται από τις εν λόγω διατάξεις.</p>

B.2.2.7 Εξωχώριες εταιρείες

Η Αναθέτουσα Αρχή ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της υποψηφιότητας, εάν στη διαγωνιστική διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α' της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005, όπως αυτό συμπληρώθηκε με την παρ. 4 του άρθρου 4 του Ν. 3414/2005. Στην περίπτωση αυτή, η κήρυξη του απαραδέκτου γίνεται αμέσως μετά τον έλεγχο των δικαιολογητικών των συμμετεχόντων.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη υποβολής των αναφερόμενων πιο πάνω δικαιολογητικών, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

B.2.3 Δικαιολογητικά Κατακύρωσης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί το αποτέλεσμα του Διαγωνισμού οφείλει να καταθέσει εντός είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά.

B.2.3.1 Οι Έλληνες Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	<p>Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει, ότι δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση,</p> <p>ι) για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθρου 43 του π. δ/τος 60/2007, ήτοι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 351 της 29.1.1998, σελ. 1), ✓ δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
2.	<p>Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σελ. 1) και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου (ΕΕ L 358 της 31.12.1998, σελ. 2),</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σελ. 48), ✓ νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται στο άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (ΕΕ L 166 της 28.6.1991, σελ. 77 Οδηγίας, η οποία τροποποιήθηκε από την Οδηγία 2001/97/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΕΕ L 344 της 28.12.2001, σελ. 76) η οποία ενσωματώθηκε με το ν. 2331/1995 (Α' 173) και τροποποιήθηκε με το ν.3424/2005 (Α' 305), <p>ii) κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας.</p> <p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε πτώχευση και, επίσης ότι δεν τελούν σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης.</p>
3.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.</p> <p>Το πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας θα αφορά όλους τους απασχολούμενους με οποιαδήποτε σχέση εργασίας στην επιχείρηση του συμμετέχοντος συμπεριλαμβανομένων των εργοδοτών που είναι ασφαλισμένοι σε διαφορετικούς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης και όχι μόνο τους ασφαλισμένους στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.</p>
4.	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει υπεύθυνη δήλωση νομίμως θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής, στην οποία να δηλώνονται οι ασφαλιστικοί φορείς στους οποίους είναι ασφαλισμένοι οι απασχολούμενοι στην επιχείρηση.</p> <p>Σε περίπτωση εγκατάστασής τους στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω περιπτώσεων 2, 3 εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.</p>
5.	<p>Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, και αφετέρου ότι εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι της επίδοσης της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.</p>

B.2.3.2 Οι Αλλοδαποί Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμου εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της περίπτωσης 1 της ως άνω παραγράφου B.2.3.1.
2.	Πιστοποιητικό της κατά περίπτωση αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου πριν από την κοινοποίηση της έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε πτώχευση, σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή υπό άλλη ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία.
3.	Πιστοποιητικό της κατά περίπτωση αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει υπεύθυνη δήλωση νομίμως θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής, στην οποία να δηλώνονται οι ασφαλιστικοί φορείς στους οποίους είναι ασφαλισμένοι οι απασχολούμενοι στην επιχείρηση.
4.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι ήταν εγγεγραμμένοι στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή σε ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού και εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι την επίδοση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.

B.2.3.3 Τα Νομικά Πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Τα παραπάνω δικαιολογητικά των παραγράφων B.2.3.1 και B.2.3.2 αντίστοιχα. ✓ Το απόσπασμα ποινικού μητρώου ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης του νομικού προσώπου, των ως άνω παραγράφων, αφορά τους Διαχειριστές όταν το νομικό πρόσωπο είναι Ο.Ε, Ε.Ε και Ε.Π.Ε., τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο όταν το νομικό πρόσωπο είναι Α.Ε. και σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου τους νόμιμους εκπροσώπους του.
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό κοινή εκκαθάριση του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, ή ειδική

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>εκκαθάριση του ν. 1892/1990 (Α' 101), όπως εκάστοτε ισχύει, ή άλλες ανάλογες καταστάσεις (μόνο για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα) και, επίσης ότι δεν τελούν υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης των ανωτέρω νομοθετημάτων ή υπό άλλες ανάλογες καταστάσεις (μόνο για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Επί ημεδαπών ανωνύμων εταιρειών τα προαναφερόμενα πιστοποιητικά της εκκαθάρισης, εκδίδονται, όσον αφορά στην κοινή εκκαθάριση από την αρμόδια Υπηρεσία της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, στο μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών της οποίας είναι εγγεγραμμένη η συμμετέχουσα στο διαγωνισμό Α.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 7α.1.ια' και 7β.12 του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, και, όσον αφορά στην ειδική εκκαθάριση του ν. 1892/1990, όπως εκάστοτε ισχύει, από το αρμόδιο Εφετείο της έδρας της ανωνύμου εταιρείας που τελεί υπό ειδική εκκαθάριση. ✓ Επί ημεδαπών εταιρειών περιορισμένης ευθύνης και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) το πιστοποιητικό της εκκαθάρισης, εκδίδεται από το αρμόδιο τμήμα του Πρωτοδικείου της έδρας της συμμετέχουσας στον διαγωνισμό επιχείρησης.

B.2.3.4 Οι συνεταιρισμοί

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης από το οποίο να προκύπτει ότι ο πρόεδρος του Διοικητικού του Συμβουλίου δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της περίπτωσης 1 της παραγράφου B.2.3.1.
2.	Τα δικαιολογητικά των περιπτώσεων 2 και 3 της παραγράφου B.2.3.1, εφόσον πρόκειται για ημεδαπούς συνεταιρισμούς και των περιπτώσεων 2 και 3 της παραγράφου B.2.3.2, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπούς συνεταιρισμούς, αντίστοιχα, και της περίπτωσης 2 της παραγράφου B.2.3.3.
3.	Βεβαίωση αρμόδιας αρχής ότι ο Συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα.

B.2.4 Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε προσφέροντα που συμμετέχει στην Ένωση ή την κοινοπραξία.

Εάν σε κάποια Χώρα βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρχή της ότι δεν εκδίδονται τα παραπάνω έγγραφα ή πιστοποιητικά, ή δεν καλύπτουν όλες τις ως άνω αναφερόμενες περιπτώσεις του παρόντος άρθρου, δύναται να αντικατασταθούν από ένορκη βεβαίωση του προσφέροντα. Εάν στη χώρα αυτή δεν προβλέπεται ούτε ένορκη βεβαίωση δύναται αυτή να αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης. Στην κατά τα ως άνω ένορκη βεβαίωση θα δηλώνεται ότι στην συγκεκριμένη χώρα δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα έγγραφα και ότι δεν συντρέχουν στο συγκεκριμένο πρόσωπο οι ανωτέρω νομικές καταστάσεις.

B.2.5 Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις

Υποχρεώσεις σχετικά με υποβολή Δικαιολογητικών Συμμετοχής/Κατακύρωσης

1. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.
2. Τα Δικαιολογητικά εκτός από την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής μπορούν να μην επανυποβάλλονται εφόσον έχουν κατατεθεί στο πλαίσιο άλλου διαγωνισμού σε προγενέστερο χρόνο στην Αναθέτουσα Αρχή και δεν έχει λήξει η ισχύς τους, θα γίνεται δε ρητή μνεία στο φάκελο των Δικαιολογητικών Συμμετοχής, άλλως θεωρείται ότι δεν έχουν υποβληθεί.
3. Σε περίπτωση που συντρέχουν οι απαγορεύσεις των παραγράφων 4α και 4β του άρθρου 4 του Ν.3310/05 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν.3414/05, η επιχείρηση που συμμετέχει στον διαγωνισμό αυτό υποχρεούται να προβεί στα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4γ του ίδιου νόμου.
4. Για ημεδαπά νομικά πρόσωπα εισηγμένα σε Χρηματιστήριο, ο προσφέρων θα υποβάλλει στον Φάκελο Δικαιολογητικών Συμμετοχής βεβαίωση του Χ.Α.Α. ή υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντα θα δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο είναι εισηγμένο σε Χρηματιστήριο.

Για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα εισηγμένα σε Χρηματιστήριο ο προσφέρων θα υποβάλλει στον Φάκελο Δικαιολογητικών Συμμετοχής ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του προσφέροντος δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντος θα δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο είναι εισηγμένο στο Χρηματιστήριο καθώς και την κύρια έδρα του υποψηφίου Αναδόχου.

Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις σχετικά με Ένωση/ Κοινοπραξία

1. Ο προσφέρων δεν υποχρεούται από την Αναθέτουσα Αρχή να περιβληθεί ιδιαίτερη νομική μορφή, ούτε κατά τη φάση υποβολής Προσφοράς, ούτε στην περίπτωση που του ανατεθεί το Έργο.
2. Με την υποβολή της Προσφοράς κάθε Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας ευθύνεται αλληλέγγυα και εις ολόκληρον. Σε περίπτωση κατακύρωσης του Έργου στην Ένωση/ Κοινοπραξία, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.

3. Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του ως μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας κατά το χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται ως έχει και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της με την ίδια τιμή και όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα Μέλη θα εξετασθεί από την Αναθέτουσα Αρχή η οποία και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα Μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗ με προσόντα αντίστοιχα του Μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού. Ο ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ ωστόσο, πρέπει να εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

B.2.6 Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής

Ο προσφέρων θα πρέπει να πληροί και να τεκμηριώνει επαρκώς, με ποινή αποκλεισμού, τις παρακάτω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, στο Διαγωνισμό:

1	<p>Να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση, υποδομή και μέσα (π.χ., ύπαρξη datacenter, δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών call center), ώστε να αντεπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις του υπό ανάθεση Έργου</p> <p>Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>									
1.1	<p>Δήλωση, η οποία να παρέχει διεξοδικά πληροφορίες σχετικά με:</p> <ul style="list-style-type: none">- επιχειρηματική δομή- τομείς δραστηριότητας- οργανωτική δομή- εγκαταστάσεις- εξοπλισμό- υποδομές- χρησιμοποιούμενα/εργαλεία <p>που διαθέτει</p>									
1.2	Δήλωση με την υποδομή και το προσωπικό υποστήριξης και συντήρησης που διαθέτει									
1.3	Κατάλογο με τα έργα παροχής υπηρεσιών data center & contact center που υποστηρίζει πανελλαδικά.									
1.4	<p>Περιγραφή των μέτρων που λαμβάνει ο προσφέρων για την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του στην ενημέρωση και εξυπηρέτηση μέσω τεχνολογιών διαδικτύου και call & contact center.</p> <p>Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής) πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας</p>									
1.5	<p>Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας.</p> <table><tr><th>Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο προσφέρων να αναθέσει σε Υπεργολάβο</th><th>Επωνυμία Υπεργολάβου</th><th>Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο προσφέρων να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας						
Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο προσφέρων να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας								

	<p>Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται υπεργολάβος για σημαντικό μέρος του Έργου, αυτός θα πρέπει να καταθέσει τα εξής δικαιολογητικά, με ευθύνη του υποψηφίου Αναδόχου:</p> <ul style="list-style-type: none"> Υπεύθυνη δήλωση του υπεργολάβου για τη συμμετοχή του στην οποία θα αναγράφεται υποχρεωτικά ότι έλαβε γνώση και αποδέχεται τους όρους της διακήρυξης. Πιστοποιητικό περί μη πτωχεύσεως του υπεργολάβου. Πιστοποιητικό στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο υπεργολάβος δεν τελεί σε καθεστώς εκκαθάρισης Εφόσον ο προσφέρων τεκμηριώνει την εμπειρία του μέσω της εμπειρίας του υπεργολάβου, θα πρέπει ο υπεργολάβος να προσκομίσει τα αντίστοιχα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που ο προσφέρων πρόκειται να χρησιμοποιήσει προσωπικό του υπεργολάβου, πρέπει να προσκομίσει μισθοδοτικές καταστάσεις του υπεργολάβου, στις οποίες θα πρέπει να εμφανίζεται το προσωπικό αυτό ή τις σχετικές συμβάσεις αν το προσωπικό αυτό αμείβεται με Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών ή τουλάχιστον τις Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών των τελευταίων τριών μηνών. Πριν την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτουσας Αρχής θα πρέπει να προσκομισθούν αντίγραφα παραπεμπτικών σύμβασης μεταξύ Αναδόχου και Υπεργολάβου. 																									
1.6	<p>Δηλώσεις Συνεργασίας Προμηθευτών / Συνεργατών του προσφέροντος (πιστοποίηση διάθεσης υλικού / λογισμικού ή /και παροχής υπηρεσιών) οι οποίες να καλύπτουν χρονικά το συνολικό διάστημα υλοποίησης του Έργου.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Αντικείμενο Προμήθειας / Συνεργασίας</th> <th>Επωνυμία Προμηθευτή / Συνεργάτη</th> <th>Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας</th> <th>Τύπος Συνεργασίας (πχ μακροχρόνια συνεργασία, συνεργασία για το Έργο, κλπ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>								Αντικείμενο Προμήθειας / Συνεργασίας	Επωνυμία Προμηθευτή / Συνεργάτη	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας	Τύπος Συνεργασίας (πχ μακροχρόνια συνεργασία, συνεργασία για το Έργο, κλπ)														
Αντικείμενο Προμήθειας / Συνεργασίας	Επωνυμία Προμηθευτή / Συνεργάτη	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας	Τύπος Συνεργασίας (πχ μακροχρόνια συνεργασία, συνεργασία για το Έργο, κλπ)																							
2	<p>Να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη εμπειρία και τεχνογνωσία σε υλοποίηση παρόμοιων Έργων (παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης μέσω τεχνολογιών διαδικτύου και call & contact center).</p> <p>Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																									
2.1	<p>Πίνακα των κυριότερων έργων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ο προσφέρων κατά τα τρία (3) τελευταία έτη και είναι συναφή με το υπό ανάθεση Έργο.</p> <p>Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.</p> <p>Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, και όχι η σχετική Σύμβαση Έργου.</p> <p>Ο Πίνακας έργων πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p> <p>ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Πίνακα Έργων</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th> <th>ΠΕΛΑΤΗΣ</th> <th>ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th> <th>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</th> <th>ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ</th> <th>ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ</th> <th>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ</th> <th>ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ</th> <th>ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος &</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>								A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος &									
A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος &																		

						ΣΤΟ ΕΡΓΟ	(προϋπολογισμός)	ημερομηνία)

Όπου

- «ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ»: ολοκληρωμένο επιτυχώς / σε εξέλιξη
- «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»: πιστοποιητικό Δημόσιας Αρχής, πρωτόκολλο παραλαβής Δημόσιας Αρχής, δήλωση πελάτη-ιδιώτη, δήλωση υποψηφίου Αναδόχου

Στη σύντομη περιγραφή του Έργου θα πρέπει να περιγράφεται το συνολικό Έργο και το μέρος του Έργου που εκτέλεσε ο Προσφέρων.

Από τα παραπάνω έργα, ένα (1) τουλάχιστον παρόμοιο με το αντικείμενο του υπό ανάθεση Έργου, το οποίο έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς από τον προσφέροντα, θα πρέπει να παρουσιαστεί αναλυτικά. Διευκρινίζεται ότι η εμπειρία των υπεργολάβων του Προσφέροντος δεν στοιχειοθετούν εμπειρία και για τον ίδιο.

Ο προσφέρων θα πρέπει να προτείνει τουλάχιστον ένα από τα παραπάνω έργα στο οποίο και θα μεριμνήσει για την επιτόπια επίσκεψη της αρμόδιας επιτροπής, εφόσον εκείνη το επιθυμεί, στους χώρους που λειτουργεί το Έργο αυτό.

Η αρμόδια επιτροπή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον Προσφέροντα να επιδειχθεί οιαδήποτε υλοποιημένη απ' αυτόν εγκατάσταση ΠΣ και παρεχόμενης υπηρεσίας, που αναφέρεται στον κατάλογο των κυριότερων έργων. Επιπλέον, η αρμόδια Επιτροπή δύναται να ζητήσει από τον Προσφέροντα παρουσίαση της προσφερόμενης λύσης για το παρόν Έργο.

3 Να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου. Συγκεκριμένα, η Ομάδα του Έργου θα πρέπει να στελεχωθεί από μέλη με κατάλληλη τεχνογνωσία και επαρκή επαγγελματική εμπειρία, η οποία να τεκμηριώνεται με τη συμμετοχή σε έργα αναλόγου μεγέθους και σχετικών τεχνολογιών. Απαιτείται κατ'ελάχιστον το 50% του ανθρωποχρόνου της ομάδας του Έργου, να προέρχεται από μόνιμο προσωπικό του Αναδόχου που να προκύπτει από την κατάσταση προσωπικού:

Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:

3.1 Δήλωση για το τεχνικό προσωπικό, το μέσο ετήσιο εργατοϋπαλληλικό προσωπικό και για τον αριθμό των στελεχών που απασχολεί κατά τα τρία (3) τελευταία έτη, με αναλυτική κατανομή τους σε κατηγορίες προσωπικού, με αριθμό απασχολούμενων ανά κατηγορία, χρονική εξέλιξη, κλπ.

3.2 Αλφαβητική κατάσταση του προσωπικού Αποκλειστικής Απασχόλησης, η ακρίβεια της οποίας θα βεβαιώνεται από τον προσφέροντα και θα είναι σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Ονοματεπώνυμο	Θέση στο οργανόγραμμα

3.3 Συγκεντρωτικός πίνακας καταγραφής στελεχών του προσφέροντα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Ονοματεπώνυμο	Θέση στο οργανόγραμμα

3.4	<p>Πίνακας των υπαλλήλων του προσφέροντα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th> <th>Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)</th> <th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th>Ανθρωπομήνες</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="4">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες																ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)				
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες																								
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)																												
3.5	<p>Πίνακας των στελεχών των Υπεργολάβων του προσφέροντα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th> <th>Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου</th> <th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th>Ανθρωπομήνες</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="4">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			A/A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες																ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)				
A/A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες																								
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)																												
3.6	<p>Πίνακας των εξωτερικών συνεργατών του προσφέροντα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th> <th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th>Ανθρωπομήνες</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="3">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.3)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Ο προσφέρων , συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει δηλώσεις συνεργασίας των εξωτερικών συνεργατών.</p>			A/A	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες													ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.3)								
A/A	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες																									
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.3)																												
3.7	<p>Σε κάθε περίπτωση, η ομάδα Έργου θα πρέπει να περιλαμβάνει:</p> <p><u>Διευθυντή Έργου</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνολική εμπειρία τουλάχιστον 6 ετών στο χώρο της Πληροφορικής. • Συνολική εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε Διαχείριση Έργου. • Να έχει εκτελέσει τουλάχιστον 1 αντίστοιχο Έργο ως Διευθυντής Έργου αντίστοιχης πολυπλοκότητας. <p><u>Αναπληρωτή Διευθυντή Έργου</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνολική εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών στο χώρο της Πληροφορικής. • Συνολική εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών σε Διαχείριση Έργου. <p><u>Διαχειριστή Σύμβασης</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Στέλεχος του Προσφέροντος (και όχι υπεργολάβου) 																											

	<p><u>Υπεύθυνο διασφάλισης ποιότητας</u></p> <p>Ο Διευθυντής Έργου, ο Αναπληρωτής Διευθυντής Έργου καθώς και ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, θα έχουν πλήρη απασχόληση στο εν λόγω Έργο, για όλο το χρονικό διάστημα ανάπτυξης των επί μέρους Έργων αρμοδιότητας τους (όπως αυτό προκύπτει από το χρονοδιάγραμμα που θα καταθέσει ο προσφέρων). Επίσης, προβλέπεται η παρουσία τους στα γραφεία της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με τις ανάγκες του Έργου.</p>
3.8	Δηλώσεις συνεργασίας με τους Εξωτερικούς Συνεργάτες – Συμβούλους της Ομάδας Έργου που αναφέρονται στον ανωτέρω πίνακα, όπου βεβαιώνεται η συμμετοχή τους και αναγράφεται υποχρεωτικά ότι έλαβαν γνώση και αποδέχονται τους όρους της διακήρυξης.
3.9	Βιογραφικά Σημειώματα της Ομάδας Έργου (βλ. Κεφάλαιο C.2)
4	<p>Να έχει συνολικό κύκλο εργασιών αθροιστικά για τα τελευταία δύο (2) έτη, ύψους μεγαλύτερου από το 250% του συνολικού προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου. Ειδικά για τις ενώσεις/κοινοπραξίες, ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης/κοινοπραξίας θα πρέπει να έχει κύκλο εργασιών αθροιστικά, για τα τελευταία δύο (2) έτη ύψους μεγαλύτερο από το 150% του συνολικού προϋπολογισμού το Έργου.</p> <p>Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
4.1	<ul style="list-style-type: none"> - Ισολογισμούς των τελευταίων τριών (3) <u>ετών</u>, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος. ή - Δήλωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών των τελευταίων τριών (3) <u>ετών</u>, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών.

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

1.	Η αρμόδια Επιτροπή δύναται να ζητήσει από τον προσφέροντα διευκρινίσεις επί των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης.
2.	Ο προσφέρων μπορεί να υποβάλλει εκτός των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης και κάθε άλλο στοιχείο τεκμηρίωσης της επάρκειάς του.
3.	<p>Σε περίπτωση που ο προσφέρων αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία:</p> <ul style="list-style-type: none"> - τα απαιτούμενα στοιχεία τεκμηρίωσης πρέπει να υποβάλλονται ανάλογα με τη φύση τους χωριστά για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας ή συγκεντρωτικά για την Ένωση / Κοινοπραξία - επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά να καλύπτονται όλες.
4.	Στοιχεία τεκμηρίωσης που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

B.2.7 Εγγύηση συμμετοχής

Η Προσφορά πρέπει υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού να συνοδεύεται από Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής της οποίας το ποσό θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **5%** του προϋπολογισμού του Έργου με ΦΠΑ.

Συγκεκριμένα το ύψος της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής είναι πενήντα τρεις χιλιάδες εκατόν εικοσιπέντε ευρώ (53.125 €)

1. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και του ΕΟΧ, και έχουν σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών-μελών αυτό το δικαίωμα. Οι εγγυήσεις μπορούν επίσης να προέρχονται και από τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα σε χώρα-μέλος διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας με την ΕΕ ή χώρα που έχει υπογράψει και κυρώσει τη συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις και έχει το σχετικό δικαίωμα έκδοσης εγγυήσεων.
2. Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής που εκδίδονται σε οποιοδήποτε κράτος από τα παραπάνω εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.
3. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το υπόδειγμα C.1.1.
4. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος, στον οποίο θα κατακυρωθεί το Έργο, αρνηθεί να υπογράψει εμπροθέσμως τη Σύμβαση ή να καταθέσει προ της υπογραφής της Σύμβασης Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Β.5.1., ή να εκπληρώσει εμπρόθεσμα οποιαδήποτε άλλη υποχρέωσή του, που απορρέει από τη συμμετοχή του στο Διαγωνισμό, κηρύσσεται σύμφωνα με το άρθρο 34 του Κανονισμού Προμηθειών έκπτωτος, οπότε η Εγγύηση Συμμετοχής καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής μετά την έκδοση σχετικής απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής.
5. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής πρέπει να έχει χρονική ισχύ ένα (1) τουλάχιστον μήνα μετά τον χρόνο λήξης ισχύος της Προσφοράς και επιστρέφεται στον Ανάδοχο του Διαγωνισμού μετά την κατάθεση από αυτόν της Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης και μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης, στους δε λοιπούς προσφέροντες μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την ημερομηνία της οριστικής ανακοίνωσης της κατακύρωσης του Έργου, με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν ασκηθεί ένδικα/ ενδικοφανή μέσα από τον προσφέροντα που αποκλείστηκε.
Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής επιστρέφεται στους προσφέροντες στην περίπτωση απόρριψης της προσφοράς και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ένδικο μέσο ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδίκων μέσων ή παραίτησης από αυτά.
6. Στην περίπτωση Ένωσης/ Κοινοπραξίας η Εγγύηση Συμμετοχής περιλαμβάνει και όρο ότι αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των Μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας.

B.3 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

B.3.1 Τρόπος Υποβολής Προσφορών

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται ότι ο προσφέρων αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας διακήρυξης. Επίσης, σε περίπτωση νομικών προσώπων, θεωρείται ότι η υποβολή της Προσφοράς και η συμμετοχή στο διαγωνισμό έχουν εγκριθεί από το αρμόδιο όργανο του συμμετέχοντος νομικού προσώπου. Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν την Προσφορά τους:

- είτε αποστέλλοντάς την ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή ιδιωτικό ταχυδρομείο (courier) στην Υπηρεσία Διενέργειας της **Αναθέτουσας Αρχής έως την προηγούμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού και μέχρι τις 14.00**, Πατησίων 30, 5^{ος} όροφος, γραφείο 507, ΤΚ 10170 Αθήνα.
- είτε καταθέτοντάς την αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους στην Επιτροπή Προμηθειών του ΟΓΑ (Πατησίων 30, 7^{ος} όροφος, γραφείο 703, ΤΚ 10170 Αθήνα, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού και μέχρι την ώρα διενέργειάς του,

Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής, οι προσφορές παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι θα περιέρχονται στην Αναθέτουσα Αρχή μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους.

Δε θα ληφθούν υπόψη προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και ώρα είτε ταχυδρομήθηκαν έγκαιρα, αλλά δεν έφθασαν στην Αναθέτουσα Αρχή έγκαιρα.

Η Αναθέτουσα Αρχή ουδεμία ευθύνη φέρει για τη μη εμπρόθεσμη παραλαβή της Προσφοράς ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύουν.

B.3.2 Περιεχόμενο Προσφορών

Οι Προσφορές συντάσσονται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης. Οι Προσφορές κατατίθενται σε δύο (2) αντίτυπα και τοποθετούνται μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο που πρέπει να περιλαμβάνει όλα όσα καθορίζονται στην παρούσα διακήρυξη.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος περιέχει τρεις επί μέρους, ανεξάρτητους, σφραγισμένους φακέλους, δηλαδή :

A. «Φάκελος Δικαιολογητικών Συμμετοχής», ο οποίος περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία προσδιορίζονται στις παραγράφους:

- B.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής
- B.2.6 Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής
- B.2.7 Εγγύηση συμμετοχής

Τα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι ταξινομημένα μέσα στον Φάκελο, με τη σειρά που ζητούνται στις αντίστοιχες παραγράφους.

B. «Φάκελος Τεχνικής Προσφοράς», ο οποίος περιέχει τα στοιχεία της Τεχνικής Προσφοράς του προσφέροντος, όπως αυτά απαιτούνται από την παρούσα διακήρυξη.

Γ. «Φάκελος Οικονομικής Προσφοράς», ο οποίος περιέχει τα στοιχεία της Οικονομικής Προσφοράς του προσφέροντος, όπως αυτά απαιτούνται από την παρούσα διακήρυξη.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης δεν υποβάλλονται κατά τη φάση υποβολής των Προσφορών .

Οι ανωτέρω Φάκελοι θα υποβληθούν ως εξής :

Δικαιολογητικά συμμετοχής:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) ακριβές αντίγραφο
- που θα περιλαμβάνονται στον σφραγισμένο φάκελο Δικαιολογητικά Συμμετοχής.

Τεχνική Προσφορά:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) ακριβές αντίγραφο
 - ένα (1) πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο σε μη επανεγγράψιμο μέσο (CD), εκτός των τεχνικών φυλλαδίων,
- που θα περιλαμβάνονται στον σφραγισμένο φάκελο Τεχνικής Προσφοράς.

Σημείωση: Σε περίπτωση που το σύνολο ή μέρος των τεχνικών φυλλαδίων είναι δυνατό να συμπεριληφθούν σε CD, τότε δεν είναι αναγκαίο να υποβληθούν έντυπα στο αντίγραφο της Τεχνικής Προσφοράς.

Οικονομική Προσφορά:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) ακριβές αντίγραφο
 - ένα (1) πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο σε μη επανεγγράψιμο μέσο (CD)
- που θα περιλαμβάνονται στον σφραγισμένο φάκελο Οικονομικής Προσφοράς.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος πρέπει να φέρει την ένδειξη:

«ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ»
ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
«Λειτουργία Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή Πληροφόρησης
προς τους Συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό Γεωργικών
Ασφαλίσεων Πολίτες μέσω του Σύντομου Πανελλαδικού
Τηλεφωνικού Αριθμού 1510».

Αριθ. Διακήρυξης 16/2009

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ: ΚΛΑΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΜΕΛΗΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΩΝ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ : __ / __ / 2010

Όλοι οι επιμέρους φάκελοι αναγράφουν την επωνυμία, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προσφέροντος , τον τίτλο του Διαγωνισμού και τον τίτλο του φακέλου.

Σε περίπτωση Ένωσης/ Κοινοπραξίας πρέπει να αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και αριθμός τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όλων των μελών της.

Απαγορεύεται η χρήση αυτοκόλλητων φακέλων που είναι δυνατόν να αποσφραγιστούν και να επανασφραγιστούν χωρίς να αφήσουν ίχνη.

Οι προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τα συνημμένα στην Τεχνική Προσφορά έντυπα, σχέδια και λοιπά τεχνικά στοιχεία, που μπορούν να είναι στην Αγγλική γλώσσα.

Σε ένα από τα αντίτυπα που ορίζεται ως πρωτότυπο και σε κάθε σελίδα του, πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η λέξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ" και να μονογράφεται από τον προσφέροντα. Το περιεχόμενο του πρωτότυπου είναι επικρατέστερο από το άλλο αντίτυπο, σε περίπτωση ασυμφωνίας αυτού με το πρωτότυπο.

Για την εύκολη σύγκριση των προσφορών πρέπει να τηρηθεί στη σύνταξή τους, η τάξη και η σειρά των όρων της Διακήρυξης.

Οι απαντήσεις σε όλες τις απαιτήσεις της Διακήρυξης πρέπει να είναι σαφείς. Δεν επιτρέπονται ασαφείς απαντήσεις της μορφής «ελήφθη υπόψη», «συμφωνούμε και αποδεχόμεθα», κλπ.

Οι προσφορές πρέπει να είναι δακτυλογραφημένες και δεν πρέπει να φέρουν σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες κλπ. Εάν υπάρχει στην Προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον προσφέροντα. Όλες οι διορθώσεις θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Η αρμόδια Επιτροπή προσυπογράφει το ανακεφαλαιωτικό φύλλο με τις τυχόν διορθώσεις και τις αναφέρει στο συντασσόμενο πρακτικό, ώστε να αποδεικνύεται αδιαφιλονίκητα ότι προϋπήρχαν της ημερομηνίας αποσφράγισης.

Σε περίπτωση που στο περιεχόμενο της Προσφοράς χρησιμοποιούνται συντομογραφίες (abbreviations), για τη δήλωση τεχνικών ή άλλων εννοιών, είναι υποχρεωτικό για τον προσφέροντα να αναφέρει σε συνοδευτικό πίνακα την επεξήγησή τους.

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται βέβαιο, ότι ο προσφέρων είναι απολύτως ενήμερος από κάθε πλευρά των τοπικών συνθηκών εκτέλεσης του Έργου, των πηγών προέλευσης των πάσης φύσης υλικών, ειδών εξοπλισμού κλπ. και ότι έχει μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελο Διαγωνισμού.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της Προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών δεν γίνεται αποδεκτή, αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της Διακήρυξης ή της Προσφοράς. Διευκρινίσεις δίνονται μόνο όταν ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή και λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τον προσφέροντα και δεν θεωρείται αντιπροσφορά.

Οι διευκρινίσεις του προσφέροντος πρέπει να δίνονται γραπτά, εφόσον ζητηθούν, σε χρόνο που θα ορίζει η αρμόδια Επιτροπή.

B.3.2.1 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ» που θα υποβάλει κάθε προσφέρων πρέπει να περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά του προσφέροντος ως προς τις τυπικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές απαιτήσεις συμμετοχής στον Διαγωνισμό και τα οποία προσδιορίζονται στις παραγράφους:

- B.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής
- B.2.6 Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής,
- B.2.7 Εγγύηση συμμετοχής.

Β.3.2.2 Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο προσφέρων πρέπει να περιέχει, επί ποινή αποκλεισμού, τα παρακάτω:

1	Τεχνικά Χαρακτηριστικά Προσφερόμενης Λύσης	Σύμφωνα με παραγράφους
1.1	Τεχνικά Χαρακτηριστικά του Τηλεφωνικού Κέντρου Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών	A.3.1
1.2	Ασφαλής διασύνδεση με το ΠΣ του ΟΓΑ – Μηχανογραφικός εξοπλισμός	A.3.2.1
2	Υπηρεσίες Έργου	
2.1	Μεθοδολογία Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών	A.3.1.1, A.3.1.2
2.2	Εφαρμογή Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων	A.3.1.3
2.3	Σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο	A.3.1.4
2.4	Σχέδιο εκπαίδευσης των χρηστών του Τηλεφωνικού Κέντρου και διαχείρισης των αλλαγών	A.3.2.2
3	Υλοποίηση Έργου	
3.1	Χρονοδιάγραμμα, παραδοτέα, μεθοδολογία	A.4
3.2	Ομάδα Έργου, Σχήμα Διοίκησης Έργου	A.5
4	Πίνακες Συμμόρφωσης	C.3
5	Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές ➤ Η εμφάνιση τιμής/ τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς. ➤ Για τις περιπτώσεις που απαιτούνται νέες εκδόσεις ή άδειες λογισμικού και αυτές παρέχονται από τον κατασκευαστή του λογισμικού σαν ξεχωριστό προϊόν/υπηρεσία με αξία, ο προσφέρων υποχρεούται να αναγράφει το εν λόγω προϊόν/υπηρεσία στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς (χωρίς τιμές).	C.4

Επίσης ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να περιέχει:

- τεκμηριωτικό υλικό για τον εξοπλισμό και το λογισμικό (εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια, βεβαίωση κατοχής αδειών χρήσης από τον κατασκευαστή του λογισμικού, κλπ).
- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του προσφέροντος και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.
<p>Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον προσφέροντα, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.</p> <p>Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.</p>
Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του προσφέροντος που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.
<p>Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.</p> <p>Είναι απαραίτητη, επί ποινή αποκλεισμού, η συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κλπ). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).</p>

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους προσφέροντες στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

Σε περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί οποιοσδήποτε όρος των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.

B.3.2.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο προσφέρων πρέπει να περιέχει με ποινή αποκλεισμού συμπληρωμένους τους πίνακες Οικονομικής Προσφοράς (βλέπε παράρτημα C.4).

Οι συμπληρωμένοι πίνακες της οικονομικής προσφοράς θα πρέπει να δοθούν και σε μαγνητικό μέσο, το οποίο θα εμπεριέχεται στο σφραγισμένο φάκελο της οικονομικής προσφοράς.

Σε περίπτωση ύπαρξης διαφορών μεταξύ των αντιτύπων της οικονομικής προσφοράς ή των πινάκων της οικονομικής προσφοράς που θα υποβληθούν σε μαγνητικό μέσο με τα αντίτυπα της οικονομικής προσφοράς κατισχύουν τα αναγραφόμενα στο αντίτυπο που φέρει την ένδειξη «ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ».

Οι τιμές για το σύνολο του Έργου θα πρέπει να δίνονται σε ΕΥΡΩ.

Στους πίνακες Οικονομικής Προσφοράς θα αναγράφεται η ανάλυση κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών, καθώς και η συνολική τιμή για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία ή παραδοτέο προϊόν αποτέλεσμα μιας υπηρεσίας.

Οι τιμές της προσφοράς θα γράφονται αριθμητικά και ολογράφως. Αν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ της τιμής προσφοράς που γράφεται αριθμητικά και της τιμής που γράφεται ολογράφως, θα υπερισχύει η τιμή που γράφεται ολογράφως.

Σε περίπτωση λογιστικής ασυμφωνίας μεταξύ της τιμής μονάδας και της συνολικής τιμής υπερισχύει η τιμή μονάδας. Εάν όμως το πλήθος των λογιστικών ασυμφωνιών είναι σημαντικό ή εάν η διόρθωση τους επιφέρει σημαντική διαφοροποίηση του συνολικού τμήματος της Προσφοράς, τότε η αρμόδια Επιτροπή δύναται κατά την κρίση της να απορρίψει την προσφορά στο σύνολο της.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων κάνει έκπτωση, οι τιμές που θα αναφέρονται στους πίνακες οικονομικής προσφοράς για κάθε υπηρεσία ή προϊόν θα είναι οι τελικές τιμές μετά την έκπτωση. Επίσης δεν επιτρέπονται στην οικονομική προσφορά συνολικές εκπτώσεις σε επιμέρους αθροίσματα ή επί του συνολικού τμήματος της προσφοράς.

Οι τιμές θα δίνονται, χωρίς Φ.Π.Α.. Χωριστά θα αναγράφεται το ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις % στο οποίο υπάγεται η υπό προμήθεια υπηρεσία και ο Φ.Π.Α. που βαρύνει τις προσφερόμενες τιμές. Σε περίπτωση που αναγράφεται εσφαλμένος Φ.Π.Α., θα διορθώνεται από την Επιτροπή Προμηθειών.

Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, το αναλογούν επ' αυτών χαρτόσημο, καθώς και κάθε άλλο κόστος που είναι δυνατό να τις επιβαρύνει.

Στην οικονομική προσφορά οι προσφέροντες θα πρέπει να υποδείξουν τον τρόπο πληρωμής που επιθυμούν από τους τρόπους που αναφέρονται στην παράγραφο Β.5.2.

Εφόσον από την οικονομική προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Β.3.2.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ», που θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός, πρέπει να περιέχει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία προσδιορίζονται στην παράγραφο Β.2.3 Δικαιολογητικά Κατακύρωσης.

Β.3.3 Ισχύς Προσφορών

Οι Προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για **οκτώ (8)** μήνες από την επόμενη μέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της Προσφοράς μπορεί να παραταθεί, εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή πριν από τη λήξη της, για διάστημα ακόμη **οκτώ (8)** μηνών.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του Διαγωνισμού στον Ανάδοχο μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της Προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί.

Ο προσφέρων δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την Προσφορά του ή μέρος της μετά την κατάθεσή της. Σε περίπτωση που η Προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο προσφέρων υπόκειται σε κυρώσεις και ειδικότερα:

- έκπτωση και απώλεια κάθε δικαιώματος για κατακύρωση
- κατάπτωση της Εγγύησης Συμμετοχής χωρίς άλλη διατύπωση ή δικαστική ενέργεια.

B.3.4 Εναλλακτικές Προσφορές

Εναλλακτικές Προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Εάν υποβληθούν τυχόν Εναλλακτικές Προσφορές δεν θα ληφθούν υπόψη. Ο προσφέρων, ο οποίος θα υποβάλλει τέτοιας φύσης προτάσεις, δεν δικαιούται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθεί ή να επικαλεστεί λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προτάσεων αυτών.

B.3.5 Μερική υποβολή προσφορών

Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτές προσφορές για μέρος μόνο του προκηρυσσόμενου με την παρούσα Έργου.

B.3.6 Τιμές Προσφορών – Νόμισμα

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή μονάδας για κάθε τύπο προσφερόμενης υπηρεσίας είδος, για να μπορεί να προσδιορίζεται το ακριβές κόστος, σε περίπτωση αυξομείωσης υπηρεσιών. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, αν δεν αναγράφεται τιμή (αριθμητικά) για δραστηριότητα ή υπηρεσία που αναφέρεται στην Προσφορά, από την Επιτροπή Προμηθειών θεωρείται ότι προσφέρεται με μηδενική αξία.

Οι τιμές χωρίς ΦΠΑ θα λαμβάνονται υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.

Προσφορά που δε δίδει τιμή σε Ευρώ ή δίδει τιμή σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, οι δε συμμετέχοντες υποχρεούνται να παρέχουν αυτά.

Για την ανάλυση των τιμών της Προσφοράς τους οι προσφέροντες είναι υποχρεωμένοι να συμπληρώσουν τους ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (βλ. C.4).

Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της Προσφοράς, οι προσφέροντες δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους, να υποβάλουν νέους πίνακες τιμών.

Προσφορές που το συνολικό τίμημα τους (με Φ.Π.Α.) υπερβαίνει την προϋπολογισθείσα δαπάνη (με Φ.Π.Α.) απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

B.3.7 Κυριότητα και χρήση των προσφορών

B.3.7.1 Κυριότητα

Η προσφορά αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του προσφέροντα και υποβάλλεται για τους σκοπούς του διαγωνισμού.

B.3.7.2 Εμπιστευτικότητα

Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει υπόψη της τα θεμιτά συμφέροντα των προσφερόντων σε ό,τι αφορά στην προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα των επιχειρήσεών τους.

Οι προσφέροντες δικαιούνται να προσδιορίσουν, στην τεχνική τους προσφορά, τις πληροφορίες που θεωρούν εμπιστευτικές και επιθυμούν να μην γνωστοποιηθούν στους ανταγωνιστές τους, αναφέροντας τους λόγους για τους οποίους τις θεωρούν εμπιστευτικές.

B.4 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

B.4.1 Διαδικασία Διενέργειας του Διαγωνισμού – Διαδικασία αξιολόγησης

B.4.1.1 Αποσφράγιση Προσφορών

Η αποσφράγιση των προσφορών που έχουν έγκαιρα υποβληθεί ή αποσταλεί και παραληφθεί γίνεται δημόσια από την Επιτροπή Προμηθειών, παρουσία των προσφερόντων που υπέβαλαν προσφορά ή εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων τους. Η Επιτροπή προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στη διακήρυξη. Η αποσφράγιση κάθε προσφοράς γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

Αποσφραγίζεται ο ενιαίος φάκελος και διαπιστώνεται η ύπαρξη εντός αυτού των επιμέρους φακέλων της προσφοράς. Στη συνέχεια αποσφραγίζεται ο φάκελος που περιέχει τα δικαιολογητικά και την εγγύηση συμμετοχής. Οι φάκελοι της τεχνικής και της οικονομικής προσφοράς δεν αποσφραγίζονται, αλλά μονογράφονται και σφραγίζονται από την Επιτροπή μέχρι να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση των δικαιολογητικών.

Εφόσον στο φάκελο «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ» δεν περιέχονται όλα τα προβλεπόμενα από τη διακήρυξη δικαιολογητικά, ο προσφέρων αποκλείεται της περαιτέρω διαδικασίας του διαγωνισμού και η Επιτροπή επιστρέφει στην Υπηρεσία Διενέργειας του διαγωνισμού σφραγισμένους τους φακέλους της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς.

Η Επιτροπή καταγράφει τους προσφέροντες σε πρακτικό παραλαβής και αποσφράγισης, το οποίο υπογράφει.

Οι σφραγισμένοι φάκελοι της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς παραμένουν, για όσες προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές, στην Επιτροπή Προμηθειών για την αποσφράγισή τους, σε ημερομηνία και ώρα που γνωστοποιείται σε αυτούς που έλαβαν μέρος στο διαγωνισμό με σχετική πρόσκληση που θα τους αποσταλεί από την Επιτροπή, εκτός εάν η Επιτροπή αποφασίσει να προχωρήσει στην αποσφράγιση τους αμέσως μετά τη λήξη της διαδικασίας αποσφράγισης του φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής, οπότε συνεχίζεται η διαδικασία του διαγωνισμού.

Κατά την αποσφράγιση των φακέλων «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» από την Επιτροπή Προμηθειών, μονογράφονται και σφραγίζονται όλα τα φύλλα της προσφοράς. Περιπτώσεις προσφορών με βασικές αποκλίσεις από τους όρους της Διακήρυξης απορρίπτονται. Ως βασικές αποκλίσεις θεωρούνται η έλλειψη κάποιου επιμέρους Φακέλου, η έλλειψη μονογραφής των σελίδων των προσφορών από τους εκπροσώπους των προσφερόντων και η μη ακριβής τήρηση των όρων της παρούσας διακήρυξης.

Ο φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» δεν αποσφραγίζεται, αλλά απλώς μονογράφεται από την Επιτροπή στο εξωτερικό του μέρος και φυλάσσεται.

Ο φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» αποσφραγίζεται μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης από την Επιτροπή Προμηθειών των υπολοίπων Φακέλων, σε ημερομηνία και ώρα που γνωστοποιείται από την Επιτροπή εγκαίρως και εγγράφως στους διαγωνιζόμενους. Η αποσφράγιση αυτή αφορά όσες προσφορές κριθούν τελικά τεχνικά αποδεκτές. Οι φάκελοι «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

ΠΡΟΣΦΟΡΑ» για όσες προσφορές δεν θα κριθούν τεχνικά αποδεκτές, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του διαγωνισμού.

Ειδικότερα και αναφορικά με τη διαδικασία αποσφράγισης προβλέπονται τα ακόλουθα:

B.4.1.2 Έλεγχος Δικαιολογητικών

Μετά την αποσφράγιση του ενιαίου φακέλου, η Επιτροπή Προμηθειών ελέγχει την ορθότητα και την πληρότητα των δικαιολογητικών που έχουν υποβληθεί, καθώς και των εγγυήσεων συμμετοχής και καταγράφει τα αποτελέσματα του ελέγχου σε πρακτικό της.

Η Επιτροπή, εφόσον παραστεί ανάγκη, μπορεί να καλέσει τους προσφέροντες να παράσχουν σχετικές με τα δικαιολογητικά διευκρινίσεις μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που θα τους ζητηθούν.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία του ελέγχου προκύψει η ανάγκη απόρριψης προσφορών που δεν καλύπτουν τις απαιτούμενες από την Διακήρυξη προϋποθέσεις, η Επιτροπή συντάσσει σχετικό πρακτικό, στο οποίο τεκμηριώνει τους λόγους της απόρριψης και το οποίο, μαζί με τις απορριφθείσες προσφορές, αποστέλλει στην Υπηρεσία Διενέργειας για την έκδοση των απαιτούμενων αποφάσεων απόρριψης.

B.4.1.3 Αποσφράγιση Τεχνικών Προσφορών- Τεχνική Αξιολόγηση

Για τις ανάγκες της τεχνικής αξιολόγησης η Επιτροπή Προμηθειών θα ακολουθήσει την παρακάτω περιγραφόμενη διαδικασία:

α. Θα ελέγξει το περιεχόμενο των τεχνικών προσφορών, προκειμένου να διαπιστώσει εάν ικανοποιούν τους όρους της Διακήρυξης και θα καταχωρήσει σε σχετικό πρακτικό της, τυχόν προσφορές που χαρακτηρίζει απορριπτές, αναλύοντας για κάθε μία από αυτές τους ακριβείς λόγους απόρριψης.

Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη από την Αναθέτουσα Αρχή μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής.

Εφόσον σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας, υπάρχουν τέτοιες απορριπτές προσφορές, η Επιτροπή θα διαβιβάσει το πρακτικό απόρριψης στην Υπηρεσία Διενέργειας για την έκδοση των σχετικών αποφάσεων απόρριψης.

β. Θα προχωρήσει στη βαθμολόγηση των τεχνικών όρων των αποδεκτών προσφορών, σύμφωνα με τα κριτήρια και τις οδηγίες αξιολόγησης που αναφέρονται παρακάτω στις παραγράφους B.4.1.4. Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών και B.4.1.5. Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

γ. Μετά την ολοκλήρωση της βαθμολόγησης, θα διαβιβάσει στην Υπηρεσία Διενέργειας το πρακτικό της, για την έκδοση της σχετικής απόφασης έγκρισης της διαδικασίας τεχνικής αξιολόγησης.

B.4.1.4 Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα "Κριτήρια Αξιολόγησης", όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα της παρ. B.4.1.5.

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα από 100 έως 110 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων:

- είναι 100 όταν καλύπτονται ακριβώς **όλες** οι υποχρεωτικές (απαράβατοι όροι) απαιτήσεις και οι λοιπές απαιτήσεις της διακήρυξης,
- αυξάνεται έως 110 όταν καλύπτονται **όλες** οι απαιτήσεις της διακήρυξης, τόσο οι υποχρεωτικές (απαράβατοι όροι) όσο και οι λοιπές απαιτήσεις, και υπερκαλύπτονται κάποιες από αυτές.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία, και η συνολική βαθμολογία Β της κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

B.4.1.5 Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

Η αξιολόγηση των προσφορών , για την επιλογή του αναδόχου , θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Σχετικές παρ. Α ΜΕΡΟΥΣ & Πινάκων Συμμόρφωσης
1	Τεχνικά Χαρακτηριστικά Προσφερόμενης Λύσης	30	
1.1	Τεχνικά Χαρακτηριστικά του Τηλεφωνικού Κέντρου Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών	20	A.3.1, C.3.1
1.2	Ασφαλής διασύνδεση με το ΠΣ του ΟΓΑ – Μηχανογραφικός εξοπλισμός	10	A.3.2.1, C.3.2
2	Υπηρεσίες Έργου	40	
2.1	Μεθοδολογία Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών	10	A.3.1.1, A.3.1.2, C.3.1
2.2	Εφαρμογή Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων	10	A.3.1.3, C.3.3
2.3	Σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο	10	A.3.1.4, C.3.4
2.4	Σχέδιο εκπαίδευσης των χρηστών του Τηλεφωνικού Κέντρου και διαχείρισης των αλλαγών	10	A.3.2.2, C.3.5
3	Υλοποίηση Έργου	30	
3.1	Χρονοδιάγραμμα, παραδοτέα, μεθοδολογία	20	A.4, C.3.6
3.2	Ομάδα Έργου, Σχήμα Διοίκησης Έργου	10	A.5, C.3.7
ΣΥΝΟΛΟ		100	

B.4.1.6 Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών –Τελική Αξιολόγηση

Οι οικονομικές προσφορές θα αποσφραγισθούν μετά την έκδοση της απόφασης έγκρισης της διαδικασίας τεχνικής αξιολόγησης από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η ημερομηνία, ο τόπος και η ώρα που θα αποσφραγισθούν οι οικονομικές προσφορές θα γνωστοποιηθεί, με σχετική ανακοίνωση της Επιτροπής Προμηθειών, που θα σταλεί με fax στους συμμετέχοντες των οποίων οι προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές και βαθμολογήθηκαν τεχνικά.

Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών, για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές κατά το προηγούμενο στάδιο επιστρέφονται από την Υπηρεσία Διενέργειας στους προσφέροντες, χωρίς να έχουν αποσφραγισθεί.

Η αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών θα πραγματοποιηθεί στον Τόπο Διενέργειας, την ημερομηνία και ώρα που θα ορίζεται στη σχετική ανακοίνωση της Επιτροπής, ενώπιον των τυχόν παριστάμενων εκπροσώπων των συμμετεχόντων.

Για τις ανάγκες της οικονομικής αξιολόγησης, η Επιτροπή Προμηθειών θα ελέγξει το περιεχόμενο των οικονομικών προσφορών, προκειμένου να διαπιστώσει τον βαθμό στον οποίο ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της Διακήρυξης και θα καταχωρήσει σε σχετικό πρακτικό της, τυχόν προσφορές που χαρακτηρίζει απορριπτές, αναλύοντας για κάθε μία από αυτές, τους ακριβείς λόγους απόρριψης.

B.4.1.7 Διαμόρφωση Συγκριτικού Κόστους Προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος Κ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει το συνολικό κόστος για το Έργο για χρονική διάρκεια 24 μηνών, χωρίς ΦΠΑ (βλ. C.4.2 Συγκεντρωτικός πίνακας Οικονομικής Προσφοράς), όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου.

B.4.1.8 Μέθοδος τελικής αξιολόγησης προσφορών

Η τελική αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 118/07 (ΦΕΚ 150/Α/10-07/07) «Κανονισμός προμηθειών του Δημοσίου».

Πλέον συμφέρουσα προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο του συγκριτικού κόστους Κ (όπως αυτό προσδιορίζεται στην παράγραφο B.4.1.7) προς την βαθμολογία της Β (όπως αυτή προσδιορίζεται στην παράγραφο B.4.1.4).

Σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των προσφορών και τη βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών, τα οποία παραδίδει στην Υπηρεσία Διενέργειας της Αναθέτουσας Αρχής.

B.4.1.9 Διευκρινίσεις Προσφορών

Η Επιτροπή Προμηθειών δεν υποχρεούται να ζητήσει από τους προσφέροντες την παροχή διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο της προσφοράς τους σε περιπτώσεις ασάφειας ή ελλιπούς τεκμηρίωσης.

B.4.1.10 Διαδικασία κατακύρωσης Διαγωνισμού

Μετά την ολοκλήρωση της Αξιολόγησης των προσφορών, ο Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο διαγωνισμός, καλείται να υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή, εντός είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης, τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης (βλ. B.3.2.4), προκειμένου αυτά να ελεγχθούν από την αρμόδια Επιτροπή.

Σε ημερομηνία που θα καθορίζεται στη σχετική πρόσκληση αποσφραγίζεται ο Φάκελος Δικαιολογητικών Κατακύρωσης, μονογράφονται δε και σφραγίζονται από την αρμόδια Επιτροπή όλα τα πρωτότυπα στοιχεία του Φακέλου κατά φύλλο.

Η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης και διαβιβάζει στην Υπηρεσία Διενέργειας τα πρακτικά της, προκειμένου να μεριμνήσει για την έκδοση σχετικής απόφασης της

Αναθέτουσας Αρχής. Η απόφαση γνωστοποιείται στους προσφέροντες με μέριμνά της Υπηρεσίας Διενέργειας.

Σε περίπτωση αποδοχής των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης, η Αναθέτουσα Αρχή καλεί εγγράφως τον Ανάδοχο στον οποίο έχει κατακυρωθεί ο διαγωνισμός, να υποβάλλει τα απαραίτητα Δικαιολογητικά και Νομιμοποιητικά έγγραφα για την υπογραφή της Σύμβασης.

Η μη έγκαιρη και προσήκουσα υποβολή των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης συνιστά λόγο αποκλεισμού του προσφέροντος και έκπτωση της Εγγυητικής Συμμετοχής του. Σε αυτή την περίπτωση η Αναθέτουσα Αρχή καλεί τον επόμενο στον τελικό Πίνακα Κατάταξης των διαγωνιζομένων, να υποβάλει τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης και συνεχίζεται η διαδικασία ως ανωτέρω.

B.4.2 Απόρριψη προσφορών

Η απόρριψη Προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής.

Η προσφορά του προσφέροντος απορρίπτεται ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Έλλειψη δικαιώματος συμμετοχής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. B.2.1
2. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/ και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης της παρ.B.2.2.
3. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/ και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης της παρ.B.2.3.
4. Έλλειψη πλήρους και αιτιολογημένης τεκμηρίωσης των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής της παρ. B.2.6.
5. Διαπίστωση της συνδρομής ασυμβίβαστης ιδιότητας όπως αυτή ορίζεται στην παρ. 4 του άρθρου 3 του Ν. 3310/05 όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3414/05.
6. Χρόνος ισχύος Προσφοράς μικρότερος από το ζητούμενο.
7. Χρόνος παράδοσης Έργου μεγαλύτερος από τον προβλεπόμενο.
8. Προσφορά που είναι αόριστη, ανεπίδεκτη εκτίμησης, υπό αίρεση ή/ και δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή.
9. Προσφορά που δεν καλύπτει πλήρως απαράβατους όρους της Διακήρυξης.
10. Προσφορά που παρουσιάζει αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.
11. Προσφορά που η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.
12. Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά της οποίας το **συγκριτικό κόστος** (βλ. B.4.1.7) είναι μικρότερο του **85%** της **διαμέσου**¹ 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

¹ Η διάμεσος ισούται με το ημιάθροισμα των δύο μεσαίων τιμών για άρτιο πλήθος τιμών, όταν οι τελευταίες τοποθετηθούν σε αύξουσα σειρά. Για περιττό πλήθος τιμών, η διάμεσος ισούται με τη μεσαία τιμή.

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.

13. Προσφορά η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην των αντιτύπων της Οικονομικής Προσφοράς.
14. Προσφορά που παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Συμμόρφωσης και των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές.
15. Προσφορά που παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοιχών Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές.
16. Προσφορά που το συνολικό της τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου.

Η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσει του δικαιώματος να απορρίψει, ανεξάρτητα από το στάδιο που βρίσκεται ο Διαγωνισμός, Προσφορά υποψηφίου Αναδόχου ο οποίος αποδεικνύεται αναξιόπιστος.

B.4.3 Προσφυγές

Προσφυγές κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, της συμμετοχής προσφέροντος σ' αυτόν και της νομιμότητας της διενέργειας του έως και κατά της κατακυρωτικής απόφασης υποβάλλονται σύμφωνα με το άρθρο 15 του Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου και τον Ν. 2522/97.

B.4.4 Λοιποί όροι σχετικοί με την κατακύρωση του διαγωνισμού

B.4.4.1 Δικαίωμα κατακύρωσης μέρους ή μεγαλύτερου Έργου

Η Αναθέτουσα Αρχή, μετά από σχετική γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών, διατηρεί το δικαίωμα κατακύρωσης του αποτελέσματος του διαγωνισμού για μέρος των υπό ανάθεση υπηρεσιών, που σε καμία περίπτωση δεν θα είναι μικρότερο του 50%.

Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα κατακύρωσης μεγαλύτερου ποσοστού υπηρεσιών από το αρχικά προβλεπόμενο στη διακήρυξη, σε καμία όμως περίπτωση σε ποσοστό μεγαλύτερο του 15%.

B.4.4.2 Δικαίωμα ματαίωσης

Η Αναθέτουσα Αρχή, μετά από σχετική γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών, διατηρεί το δικαίωμα:

- α. να αποφασίσει την οριστική ματαίωση του διαγωνισμού
- β. να αποφασίσει τη ματαίωση του διαγωνισμού και την επανάληψή του με τροποποίηση ή μη των όρων και των προδιαγραφών της διακήρυξης
- γ. να αποφασίσει τη ματαίωση του διαγωνισμού και να προσφύγει στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης, εφόσον ισχύουν οι προϋποθέσεις που ορίζονται στο ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/2007).

Η Αναθέτουσα Αρχή, μετά από σχετική γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών, διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή επαναλάβει τον διαγωνισμό σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- (i) εάν διαπιστωθεί παράτυπη διεξαγωγή, εφόσον από την παρατυπία επηρεάζεται το αποτέλεσμα της διαδικασίας,

- (ii) εάν το αποτέλεσμα της διαδικασίας κρίνεται αιτιολογημένα μη ικανοποιητικό,
- (iii) εάν ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής ή εάν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις ότι έγινε συνεννόηση των διαγωνιζομένων προς αποφυγή πραγματικού ανταγωνισμού,
- (iv) εάν υπήρξε αλλαγή των αναγκών σε σχέση με το υπό ανάθεση Έργο.

Σε περίπτωση ματαίωσης του Διαγωνισμού, οι προσφέροντες δεν θα έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.

B.5 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

B.5.1 Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις

1. Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 24 του ΠΔ 118/07.
2. Τυχόν υποβολή σχεδίων Σύμβασης από τους υποψηφίους μαζί με τις προσφορές τους δε δημιουργεί καμία δέσμευση για την Αναθέτουσα Αρχή.
3. Πριν από την υπογραφή της Σύμβασης ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά περί μη συνδρομής ασυμβίβαστων ιδιοτήτων και απαγορεύσεων κατά την έννοια και υπό τις προϋποθέσεις των άρθρων 3 και 4 του Ν. 3310/05 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05, όπως ορίζονται στην 20977/2007 ΚΥΑ (ΦΕΚ 1673/Β/23-08-2007).
4. Η Σύμβαση θα συναφθεί λαμβάνοντας υπόψη και τις διατάξεις του Ν. 3310/05, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05.
5. Μετά τη σύναψη της Σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εφαρμόζει την παρ. 5 του άρθρου 5 του Ν.3310/05 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05.
6. Η Σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στη διακήρυξη και την προσφορά του Αναδόχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν θα περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας. Το κείμενο της Σύμβασης θα κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασίδηλων παραδρομών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από τη Σύμβαση και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι - αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά ο Κανονισμός Προμηθειών, η παρούσα διακήρυξη και η προσφορά του Αναδόχου, εφαρμοζομένων επίσης συμπληρωματικώς των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.
7. Ο Ανάδοχος στον οποίο έχει κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης κατακύρωσης, για υπογραφή της σχετικής Σύμβασης προσκομίζοντας **Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό **10%** του συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ.
8. Αν περάσει η προθεσμία των ανωτέρω **δέκα (10) ημερών** χωρίς ο Ανάδοχος να έχει παρουσιαστεί για να υπογράψει τη Σύμβαση, ή προσέλθει αλλά δεν καταθέσει **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, εντός του ανωτέρω χρονικού ορίου, μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος σύμφωνα με το άρθρο 34 του Κανονισμού Προμηθειών, και να καταπέσει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η Εγγύηση Συμμετοχής, χωρίς άλλη διαδικαστική ενέργεια.
Σε αυτή την περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει την ανάθεση της Σύμβασης στον επόμενο στη σειρά κατάταξης διαγωνιζόμενο. Η απόφαση αυτή λαμβάνεται εις βάρος του

εκπτώτου και θα αφορά κάθε μέτρο για την αποκατάσταση κάθε ζημιάς της Αναθέτουσας Αρχής.

9. Η ανωτέρω **Εγγυητική Επιστολή** εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 25 του Κανονισμού Προμηθειών σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. C.1.2).
10. Η **Εγγύηση Συμμετοχής** που αφορά στον Ανάδοχο στον οποίο κατακυρώθηκε η Σύμβαση, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης και μέσα σε πέντε **(5) ημέρες** από την υπογραφή της Σύμβασης. Οι Εγγυήσεις Συμμετοχής των υπόλοιπων υποψηφίων Αναδόχων τους επιστρέφονται μέσα σε πέντε **(5) ημέρες** από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης.
11. Η **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης** και η **Εγγύηση Προκαταβολής** (εφόσον προβλέπεται καταβολή προκαταβολής) επιστρέφονται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους
12. Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο της διακήρυξης, του Κανονισμού Προμηθειών και του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.

B.5.2 Τρόπος Πληρωμής – Κρατήσεις

Στην Προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής:

1.	Το 100% του συμβατικού τιμήματος, μαζί με τον συνολικά αναλογούντα ΦΠΑ, θα καταβάλλεται τμηματικά σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, στο τέλος κάθε μήνα παραγωγικής λειτουργίας, και ύστερα από τις αντίστοιχες ανά μήνα πιστοποιήσεις της ΕΠΠΕ που θα συσταθεί για το σκοπό αυτό.
2.	<p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής δεκαπέντε τοις εκατό (15%) του συμβατικού τιμήματος (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) μετά την υπογραφή της Σύμβασης, έναντι ισόποσης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. C.1.3). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη σύμφωνα με το Νόμο 2362/95 "Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες Διατάξεις". Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσης προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Έργου. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιαίας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες.</p> <p>β) το υπόλοιπο 85%, μαζί με τον συνολικά αναλογούντα ΦΠΑ, θα καταβάλλεται τμηματικά σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, στο τέλος κάθε μήνα παραγωγικής λειτουργίας, και ύστερα από τις αντίστοιχες ανά μήνα πιστοποιήσεις της ΕΠΠΕ που θα συσταθεί για το σκοπό αυτό.</p>

Σε περίπτωση που στην προσφορά δεν δηλώνεται ο ένας από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο προσφέρων επιλέγει τον πρώτο τρόπο πληρωμής.

Η πληρωμή της αξίας του υπό ανάθεση Έργου θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Οι ανωτέρω τρόποι πληρωμής δύνανται να τροποποιηθούν για τις ανάγκες του Έργου κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης, υπό την προϋπόθεση ότι η εκάστοτε πληρωμή δεν θα υπερβαίνει το Αντικείμενο του Έργου που θα έχει παραληφθεί.

B.5.3 Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης

Η διάρκεια υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε χρονικό διάστημα εικοσιτεσσάρων (24) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης.

Οι διαγωνιζόμενοι οφείλουν να περιλάβουν στην τεχνική προσφορά τους το προτεινόμενο από αυτούς χρονοδιάγραμμα λαμβάνοντας υπόψη τους τα όσα αναφέρονται στο Κεφάλαιο Α.4 του μέρους Α' «Αντικείμενο και προδιαγραφές του Έργου» της παρούσας.

Το χρονοδιάγραμμα που θα περιληφθεί στην τεχνική προσφορά δεν είναι δεσμευτικό για την Αναθέτουσα Αρχή και θα οριστικοποιηθεί κατά την υπογραφή της σύμβασης.

B.5.4 Παρακολούθηση και Παραλαβή του Έργου

Για τις ανάγκες της παρακολούθησης και παραλαβής του Έργου θα συσταθεί από τον ΟΓΑ **Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)**, η οποία θα έχει τη συνολική εποπτεία της πορείας εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η ΕΠΠΕ θα παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα εξέλιξης του Έργου και θα είναι αρμόδια για την έγκριση και πιστοποίηση του συνόλου των παραδοτέων, με βάση τη διαδικασία παραλαβής που περιγράφεται στη συνέχεια. Επιπλέον των παραλαβών, η ΕΠΠΕ μπορεί να διενεργεί απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών κάθε φάσης.

Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια εξέλιξης των εργασιών θα συνεργάζεται στενά με την ΕΠΠΕ και θα παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία, διευκολύνοντας το Έργο του συντονισμού και ελέγχου. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει τα παραδοτέα του Έργου στην ΕΠΠΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ενότητας Α.4.

Βασική δραστηριότητα της ΕΠΠΕ κατά την εξέλιξη των εργασιών είναι η παρακολούθηση και ο δειγματοληπτικός έλεγχος των προσφερόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο, ώστε αυτές να μην αποκλίνουν από τα προβλεπόμενα επίπεδα ποιότητας και πληρότητας.

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της σύμβασης, η ΕΠΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο- το αργότερο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επομένη της ημερομηνίας παράδοσής του- τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Αρχικά, η ΕΠΠΕ θα προβεί στην παραλαβή των παραδοτέων της 1^{ης} και της 2^{ης} Φάσης (Π1-Π2) και στη συνέχεια στην παραλαβή των παραδοτέων της 3^{ης} Φάσης (Π3-Π24).

Η ΕΠΠΕ θα διενεργεί τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και την τήρηση των όρων της σύμβασης από τον Ανάδοχο.

B.5.5 Παράταση - Μετάθεση χρονοδιαγράμματος

B.5.5.1 Παράταση

Το χρονοδιάγραμμα του Έργου δύναται να παραταθεί μόνο κατά τη διάρκεια των δύο (2) πρώτων φάσεων του Έργου με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής το πολύ μέχρι ένα (1) μήνα (συνολικά και για τις 2 φάσεις), κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος του Αναδόχου, το οποίο θα υποβληθεί πριν από τη λήξη κάθε φάσης.

Αν ο Ανάδοχος δεν υποβάλλει αίτημα παράτασης, έχει δικαίωμα ολοκλήρωσης των δύο (2) πρώτων φάσεων το πολύ ένα (1) μήνα από τη λήξη της 2^{ης} φάσης. Στην περίπτωση αυτή επιβάλλονται οι ρήτρες της παραγράφου B.5.6.

Η περίοδος παραγωγικής λειτουργίας στις προηγούμενες περιπτώσεις ξεκινά από την ημερομηνία ολοκλήρωσης των δύο (2) πρώτων φάσεων του Έργου.

Σε κάθε περίπτωση, αν ο Ανάδοχος δεν ολοκληρώσει τις εργασίες των δύο (2) πρώτων φάσεων σε διάστημα τριών (3) μηνών κηρύσσεται έκπτωτος.

Στην περίπτωση αδυναμίας παροχής των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο κατά τη φάση παραγωγικής λειτουργίας:

- i. το χρονοδιάγραμμα δεν παρατείνεται,
- ii. γίνεται παρακράτηση ανά ημέρα ποσού ίσου με το λόγο της μηνιαίας αμοιβής προς τον αριθμό των εργασίμων ημερών του μήνα και
- iii. επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες της παραγράφου B.5.6.

B.5.5.2 Μετάθεση

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα μετάθεσης του χρονοδιαγράμματος του Έργου ή επί μέρους προβλεπομένων χρονικών σημείων ή δραστηριοτήτων του χρονοδιαγράμματος, εάν κρίνει ότι αυτό επιβάλλεται, και στις περιπτώσεις αυτές ενημερώνει εγκαίρως τον Ανάδοχο για την διαφοροποίηση του χρονοδιαγράμματος ως προς τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, χωρίς να υποχρεούται σε οιαδήποτε αποζημίωση του Αναδόχου.

B.5.6 Ποινικές Ρήτρες

B.5.6.1 Ρήτρες καθυστέρησης

Η παράδοση και η παραλαβή του Έργου θα γίνει σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης του Έργου με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

- ✓ Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης ποσοστό 0,2% επί του συνολικού συμβατικού τιμήματος.
- ✓ Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες εκτός από τις περιπτώσεις που ορίζονται ρητά ως εργάσιμες ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.

- ✓ Οι ρήτρες καθυστέρησης των παραδόσεων θα περιέχονται στη Σύμβαση, θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης.
- ✓ Εφόσον ο Ανάδοχος έχει λάβει προκαταβολή, εκτός από τις προβλεπόμενες ποινικές ρήτρες, καταλογίζεται σε βάρος του και τόκος επί του ποσού της προκαταβολής, που υπολογίζεται από την επόμενη της λήξης του συμβατικού χρόνου παράδοσης μέχρι την ημερομηνία παράδοσης του Έργου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο του ποσοστού του τόκου υπερημερίας.
- ✓ Σε περίπτωση Ένωσης οι ως ανωτέρω ποινικές ρήτρες και τόκοι επιβάλλονται στα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον. Οι ως άνω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης.
- ✓ Για την απόρριψη παραδοτέων και την αντικατάσταση αυτών ισχύουν οι διατάξεις του Κανονισμού Προμηθειών.

B.5.6.2 Ρήτρες επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών

Για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες θα χρησιμοποιηθούν δείκτες απόκρισης Τηλεφωνικού Κέντρου (βάσει των οποίων θα υπολογιστούν και οι ποινικές ρήτρες).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως αποδίδει ποινική ρήτρα ως ποσοστό του συνολικού συμβατικού τιμήματος του Έργου σε περίπτωση ελλιπούς επιπέδου ποιότητας για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες. Η ποινική ρήτρα υπολογίζεται σε **μηνιαία βάση** με τον παρακάτω τύπο:

Ποινική Ρήτρα = Συντελεστής (Σ) x το συνολικό συμβατικό τίμημα του παρόντος Έργου
--

Ο Συντελεστής (Σ) υπολογίζεται με βάση τους δείκτες και τις προδιαγραφές που ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Α/Α ΔΕΙΚΤΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΙΚΤΗ	ΑΝΕΚΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΠΟΙΝΙΚΗΣ ΡΗΤΡΑΣ (Σ)
1.	Ποσοστό κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν μέσα στα 30 πρώτα δευτερόλεπτα αναμονής (Δ1)	$\geq \Delta 1_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 1_{\text{όριο}} = 85\%$	$\Sigma = \Delta 1_{\text{όριο}} - \Delta 1$
2.	Ποσοστό κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν μέσα στα 100 πρώτα δευτερόλεπτα αναμονής (Δ2)	$\geq \Delta 2_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 2_{\text{όριο}} = 95\%$	$\Sigma = \Delta 2_{\text{όριο}} - \Delta 2$
3.	Ποσοστό απορριφθείσων κλήσεων επί του συνόλου των κλήσεων (Δ3)	$\leq \Delta 3_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 3_{\text{όριο}} = 5\%$	$\Sigma = \Delta 3 - \Delta 3_{\text{όριο}}$

Σε περίπτωση παραβίασης περισσότερων του ενός δεικτών, οι σχετικοί συντελεστές αθροίζονται ανάλογα.

Ο ΟΓΑ έχει το δικαίωμα να ελέγχει ανά πάσα στιγμή τα επίπεδα ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω του **Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο** που θα διαθέσει ο Ανάδοχος, ώστε να επιβεβαιώνει ακριβείς και ρεαλιστικές αναφορές του επιπέδου απόδοσης των παρεχομένων υπηρεσιών, έχοντας πλήρη πρόσβαση στο σύνολο των στοιχείων. Σε περίπτωση διαφορών μεταξύ των στατιστικών στοιχείων που περιέχονται στις αναφορές του Αναδόχου και στοιχείων που προκύπτουν από αντίστοιχη επεξεργασία του ΟΓΑ ισχύουν τα συμπεράσματα του ΟΓΑ.

Σε κάθε περίπτωση, η μη διαθεσιμότητα του Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο υποχρεώνει τον Ανάδοχο να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε εργάσιμη ημέρα μη διαθεσιμότητας ποσοστό 0,2% επί του συνολικού συμβατικού τιμήματος, όμοια με την περίπτωση των ρητρών καθυστέρησης της ενότητας Β.5.6.1.

Ο ΟΓΑ διατηρεί, επιπλέον των παραπάνω ρητρών, κάθε άλλο νόμιμο δικαίωμα αποζημιώσεως του για ζημιές που προκαλούνται άμεσα ή έμμεσα από άρνηση ή αδυναμία του Αναδόχου να εκτελέσει πλήρως τις συμφωνηθείσες εργασίες, με εξαίρεση τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

Ρήτρες και αποζημιώσεις λόγω μη συμμόρφωσης του Αναδόχου με το προσυμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών δεν είναι εφαρμόσιμες στις εξής περιπτώσεις:

- Ζημία στο Υπολογιστικό ή Τηλεφωνικό Κέντρο του Αναδόχου προερχόμενη από λόγους ανωτέρας βίας (πλημμύρα, πυρκαγιά, κεραυνός, σεισμός, βίαιες ή τρομοκρατικές ενέργειες κλπ),
- Ζημία στα Κτίρια του ΟΓΑ προερχόμενη από:
 - ο εξωγενείς παράγοντες (ΔΕΗ, ΟΤΕ, λόγους ανωτέρας βίας, κλπ.),
 - ο κακή χρήση του εξοπλισμού,
 - ο χρήση ακατάλληλων αναλώσιμων υλικών,
 - ο προσθήκη ή αλλαγή εξοπλισμού ή λογισμικού, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του Αναδόχου.

B.5.7 Υποχρεώσεις Αναδόχου

1. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα υποβάλει αναλυτικό πρόγραμμα ενεργειών στην Αναθέτουσα Αρχή. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου προκύπτουν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως προτάσεις στην Αναθέτουσα Αρχή, η οποία και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει.
2. Καθόλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε συνεδριάσεις που αφορούν στο Έργο, παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
4. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτό προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

5. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντίστοιχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως, τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες πριν από την αντικατάσταση.
6. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλους ανάλογης εμπειρίας και προσόντων μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
8. Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο σε οποιοδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συνάψει με την Αναθέτουσα Αρχή, εκτός της αμοιβής του, την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε τράπεζα της επιλογής του. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα (ενδεικτικά αναφέρονται έκπτωση Αναδόχου, απομείωση συμβατικού τιμήματος, αναστολή εκτέλεσης της σύμβασης, διακοπή σύμβασης, καταλογισμός ρητρών, συμβιβασμός κλπ.) η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.
9. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσαρμόζει τις εφαρμογές που θα αξιοποιεί για την παροχή των υπηρεσιών της σύμβασης προς την Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
10. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.
11. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
12. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για

οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.

13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται καθόλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται από τον Ν.3310/05, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05.
14. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τις τυχόν απαιτούμενες αδειοδοτήσεις στα πλαίσια υλοποίησης του Έργου.
15. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της διακήρυξης ή της προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται.
16. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

B.5.8 Υπεργολαβίες

Ο Ανάδοχος για την υλοποίηση του Έργου θα χρησιμοποιήσει τους υπεργολάβους που έχει προσδιορίσει στην προσφορά του, για το κατά περίπτωση αναφερόμενο στη προσφορά του τμήμα του Έργου.

Οι υπεργολάβοι δεν αποκτούν οποιαδήποτε συμβατική σχέση με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος ευθύνεται για τις πράξεις, παραλείψεις και αμέλειες των υπεργολάβων και των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων τους, όπως ακριβώς και για τις πράξεις, παραλείψεις ή αμέλειες του ίδιου, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων του.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους που έχει συμπεριλάβει στην προσφορά, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή. Η εκτέλεση του Έργου θα συνεχίζεται από τον Ανάδοχο ή από νέο συνεργάτη / υπεργολάβο συνεπικουρούμενο από πιθανά νέους συνεργάτες / υπεργολάβους με σκοπό την πλήρη υλοποίηση του Έργου, μόνο εφόσον ο αντικαταστάτης ανταποκρίνεται στα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της σύμβασης, μετά από προηγούμενη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση υπεργολάβου ή φυσικού προσώπου εμπλεκόμενου στην εκτέλεση του Έργου που κατά βάσιμη και αιτιολογημένη κρίση της δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Έργου ο δε Ανάδοχος υποχρεούται στην περίπτωση αυτή να ανταποκριθεί στην απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής, σε εύλογο χρονικό διάστημα που θα συμφωνηθεί από κοινού ότι απαιτείται για την εξεύρεση αντικαταστάτη.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου, φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

B.5.9 Εμπιστευτικότητα

Καθόλη τη διάρκεια της Σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο,

οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες, που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Ειδικότερα:

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφοριακό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς τον κύριο του Έργου – υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.
2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσας Αρχής. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όλα τα πληροφοριακά στοιχεία (ηλεκτρονικά, γραπτά και προφορικά) που θα περιέλθουν στην αντίληψη του Αναδόχου κατά την υλοποίηση του Έργου ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα της Αναθέτουσας Αρχής, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ, που έχει στην κατοχή του και αφορούν στην Αναθέτουσα Αρχή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων, εγγράφων και του λοιπού υλικού, που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου, καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Αναδόχου που δεν αφορούν το Έργο.
4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, να επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή και στα άτομα που ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης του Έργου με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες/ υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.
6. Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαίτησας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαίτησας.

Ο Ανάδοχος επιπλέον υποχρεούται:

- Να σέβεται τους θεμελιώδεις κανόνες της θεμιτής επεξεργασίας και ειδικότερα τις αρχές του σκοπού, της αναγκαιότητας και της ακρίβειας των δεδομένων, όπως αυτές προβλέπονται στην παρ. 1 του άρθρου 4 του ν.2472/1997.
- Να σέβεται τα δικαιώματα των υποκείμενων επεξεργασίας, πολιτών και ειδικότερα, τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης (άρθρα 11,12,13 ν.2472/1997)
- Να σέβεται την εχεμύθεια και να τηρεί το απόρρητο της επεξεργασίας (ιατρικό και γενικό), σύμφωνα με τις οικείες ρυθμίσεις.
- Να τηρεί τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας των υπό επεξεργασία αρχείων.
- Να μην ανακοινώνει ή διαβιβάζει δεδομένα που επεξεργάζεται σε τρίτους.

Σε κάθε περίπτωση παράβασης των ως άνω υποχρεώσεων του Αναδόχου, πέρα από τα ειδικά προβλεπόμενα στη διακήρυξη ή τη σχετική σύμβαση, ισχύουν οι κυρώσεις του Ν.2472/1997.

B.5.10 Υποχρεώσεις ασφάλισης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο ασφάλειας και προστασίας για την αποτροπή ζημιών ή φθορών και είναι υπεύθυνος, αστικά και ποινικά, για κάθε βλάβη σώματος, υγείας, περιουσίας, εγκαταστάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, του προσωπικού του ή τρίτων για την αποκατάσταση κάθε τέτοιας βλάβης ή ζημιάς που είναι δυνατόν να προξηνηθεί κατά ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου από τον Ανάδοχο, τους υπεργολάβους του εφόσον οφείλεται σε υπαίτια πράξη ή παράλειψη αυτών.

Είναι αυτονόητο ότι ούτε ο Ανάδοχος, ούτε οι υπεργολάβοι του, ούτε οι με αυτούς συνδεόμενοι κατά ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου εκπροσωπούν ή δεσμεύουν την Αναθέτουσα Αρχή με οποιοδήποτε τρόπο, ενεργούντες και συμβαλλόμενοι μόνον στο όνομα τους και για ίδιο λογαριασμό.

Λόγω ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου δε δημιουργείται καμία έννομη σχέση μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του προσωπικού του Αναδόχου ή των υπεργολάβων του, που απασχολούνται στο Έργο, ούτε και μεταξύ του Αναδόχου ή των υπεργολάβων του και του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαλίσει και να διατηρεί ασφαλισμένο το προσωπικό του στους αρμόδιους ασφαλιστικούς οργανισμούς καθόλη τη Συμβατική Διάρκεια του Έργου και μεριμνά όπως οι υπεργολάβοι και λοιποί συνεργάτες του να πράξουν το ίδιο.

Σε περίπτωση που η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεωθεί να καταβάλει προς οιονδήποτε αποζημίωση οποιασδήποτε φύσεως για αξιώσεις και απαιτήσεις που πηγάζουν από παράβαση όρου του παρόντος άρθρου εκ μέρους του Αναδόχου ή από απαιτήσεις του προσωπικού του, των υπεργολάβων του και του προσωπικού αυτών κατά της Αναθέτουσας Αρχής ως κύριου του Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να προσεπικαλέσει τον Ανάδοχο να συμμετάσχει στη δίκη και να υποχρεωθεί να καταβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή, άλλως να ζητήσει αναδρομικά από τον Ανάδοχο κάθε ποσό που θα καταβάλλει κατά τα ανωτέρω και για κάθε άλλη δαπάνη ή ζημιά που θα υποστεί από την αιτία αυτή.

Ο Ανάδοχος φέρει την ευθύνη για κάθε ζημιά ή απώλεια του εξοπλισμού – λογισμικού που δεν προέρχεται από φυσικές αιτίες και κάθε πράγματος αναγκαίου ή απαραίτητου για την πλήρη εγκατάσταση και λειτουργία που θα εναποτεθεί, παραδοθεί ή εγκατασταθεί στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής, μέχρι την ημερομηνία λήξης της Σύμβασης, υποχρεούμενος σε περίπτωση ζημιάς, φθοράς ή απώλειας σε πλήρη αποκατάσταση αυτών, ακόμη και με αντικατάστασή τους.

B.5.11 Ασφάλεια

Ο Ανάδοχος θα φέρει την ευθύνη για θέματα ασφάλειας των συστημάτων του. Τα θέματα ασφάλειας αφορούν τόσο τη φυσική πρόσβαση στους χώρους εγκατάστασης των εξυπηρετητών όσο και τον υπόλοιπο δικτυακό εξοπλισμό στο χώρο του Αναδόχου. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο Ανάδοχος θα πρέπει μεταξύ άλλων να φροντίζει:

- Δημιουργία καταλόγου εξουσιοδοτημένων φυσικών προσώπων που θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στο Υπολογιστικό του Κέντρο και στο αντίστοιχο του ΟΓΑ.
- Προστασία των αντιγράφων ασφαλείας του συστήματος από κίνδυνο που θα μπορούσε να προέλθει από οποιαδήποτε αιτία

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει ότι εξουσιοδοτημένα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα έχουν πρόσβαση στις εγκαταστάσεις, στο λογισμικό και στον εξοπλισμό από όπου παρέχονται και υποστηρίζονται οι υπηρεσίες του Αναδόχου. Τα στελέχη αυτά δύναται να κάνουν επιτόπιο έλεγχο

για την πιστοποίηση των παραπάνω, καθώς και την ταυτοποίηση του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού σύμφωνα με την προσφορά του Αναδόχου.

B.5.12 Πνευματικά δικαιώματα

Όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο, καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής, όπως για παράδειγμα αρχεία δεδομένων και λοιπά ηλεκτρονικά αρχεία που μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

Σε ό,τι αφορά στα πνευματικά δικαιώματα του Αναδόχου, το λογισμικό συστήματος (system software), καθώς και οι εφαρμογές που θα δημιουργηθούν από τον ίδιο, για να υποστηρίξουν τις λειτουργίες που προδιαγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, η κυριότητα και πνευματική ιδιοκτησία τους παραμένει στον Ανάδοχο.

B.5.13 Τροποποίηση/παράταση σύμβασης

Η Σύμβαση είναι δυνατό να τροποποιηθεί, εφόσον προκύψουν, εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, ειδικές ανάγκες και συνθήκες που επιβάλλουν προσαρμογή επιμέρους άρθρων, καθώς και για την κάλυψη πρόσθετων αναγκών (με τους ίδιους όρους) εφόσον συμφωνήσουν εγγράφως, προς τούτο τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και τηρούνται οι διατάξεις του Π.Δ. 60/2007.

Μετά τη λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα παράτασης της σύμβασης, για επιπλέον χρονικό διάστημα μέχρι έξι (6) μήνες με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, τηρουμένων των διατάξεων του Π.Δ. 60/2007.

Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση παράτασης η μηνιαία αμοιβή του Αναδόχου θα είναι ίδια με τη μηνιαία αμοιβή της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας του Έργου.

B.5.14 Λύση – καταγγελία σύμβασης – έκπτωση Αναδόχου

Η Σύμβαση λύεται και επέρχεται έκπτωση του Αναδόχου με καταγγελία εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, σε περίπτωση που:

- α) Ο Ανάδοχος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή συμβεί ανάλογο γεγονός.
- β) Γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του Αναδόχου στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών του στοιχείων.
- γ) Ο Ανάδοχος παραβιάσει οποιονδήποτε από τους όρους της διακήρυξης και της σχετικής σύμβασης ή εκτελέσει πλημμελώς τις υποχρεώσεις του. Στις περιπτώσεις αυτές, η Αναθέτουσα Αρχή, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών δικαιούται να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο και να λύσει αζημίως τη σύμβαση.
- δ) Αν παρέλθει χρονικό διάστημα ενός μηνός από τις συμφωνηθείσες ημερομηνίες παράδοσης, τότε ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στον Ανάδοχο της εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να τάξει εύλογη προθεσμία θεραπείας τυχόν παραβάσεων του Αναδόχου, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας.

Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, καταπίπτει η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης και εφαρμόζονται οι διατάξεις του Π.Δ. 118/2007.

Για πρόσθετους λόγους έκπτωσης του Αναδόχου εκτός των προβλεπομένων στο Π.Δ. 118/2007, εφαρμόζονται οι έννομες συνέπειες της καταγγελίας κατά τον Αστικό Κώδικα.

Για τη διαδικασία και τις συνέπειες της έκπτωσης, εφαρμόζεται η κείμενη νομοθεσία.

B.5.15 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη Σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

C ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

C.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

C.1.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων

Πατησίων 30, ΤΚ 10 170 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ},

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας. }

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C.1.2 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων

Πατησίων 30, ΤΚ 10 170 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας},

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο Τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C.1.3 Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων

Πατησίων 30, ΤΚ 10 170 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του Έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή των σχετικών άρθρων του Κανονισμού Προμηθειών της Αναθέτουσα Αρχή, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

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 προσφέροντα , σχήμα διοίκησης Έργου)	
--	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση ² και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	

² Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται : manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

C.3 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο προσφέρων συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

Ο προσφέρων υποχρεούται, με ποινή αποκλεισμού, να συμπληρώσει τους παρακάτω πίνακες τεχνικών προδιαγραφών με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων. Ο προσφέρων υποχρεούται να συμπληρώσει τις στήλες 4 (ΑΠΑΝΤΗΣΗ) και 5 (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ). Η παρουσία ενός «ΝΑΙ» στην 3η στήλη υποδηλώνει ότι αυτό που περιγράφεται στην 2η στήλη είναι υποχρεωτικό για τον προσφέροντα και η μη συμπλήρωση του θα έχει αποτέλεσμα την απόρριψη της προσφοράς.

C.3.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ ΟΓΑ ΠΟΛΙΤΕΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ			
1.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργήσει Τηλεφωνικό Κέντρο για την παροχή πληροφόρησης προς τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες μέσω του σύντομου πανελλαδικού τηλεφωνικού αριθμού 1510.	ΝΑΙ		
2.	Ο χρόνος προσφοράς της υπηρεσίας να είναι ίσος με 24 μήνες .	ΝΑΙ		
3.	Η εγκατάσταση και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα γίνει σε κατάλληλους χώρους που παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου, τους οποίους πρέπει να περιγράψει και να παρουσιάσει τα χαρακτηριστικά τους.	ΝΑΙ		
4.	Ο προσφέρων θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την τεχνολογική και οργανωτική υποδομή που θα διαθέσει για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας.	ΝΑΙ		
5.	Ο προσφέρων θα πρέπει να παρουσιάσει τη μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει για την παροχή των υπηρεσιών που ζητούνται. Επιπλέον στοιχεία που ο προσφέρων κρίνει απαραίτητα έτσι ώστε να τεκμηριώσει κατάλληλα τους λόγους για τους οποίους η λύση που προσφέρει αποτελεί την βέλτιστη προσέγγιση ώστε να ικανοποιηθούν οι ζητούμενες προδιαγραφές και απαιτήσεις.	ΝΑΙ		
6.	Ο προσφέρων θα πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύει να στελεχώσει την υπηρεσία (οργανόγραμμα, πλήθος προσωπικού, κατανομή καθηκόντων, οργάνωση βαρδιών) για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες.	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
7.	Θα γίνει επίδειξη στον ΟΓΑ στους χώρους κάθε διαγωνιζόμενου που αφορά: <ul style="list-style-type: none"> - Το χώρο εργασίας και τρόπο εξυπηρέτησης εισερχόμενων κλήσεων - Το είδος και ποιότητα του λογισμικού εξυπηρέτησης κλήσεων - Παρουσίαση ενδεικτικών περιπτώσεων πληροφόρησης και επίδειξη του αποτελέσματος 	ΝΑΙ		
8.	Περιγραφή τρόπου αντιμετώπισης έκτακτων ή απρόβλεπτων αναγκών και των σχετικών διαδικασιών.	ΝΑΙ		
9.	Χαρακτηριστικά συνόλου agents: Σύνολο μόνιμου / εποχιακού, προσωπικού, χρόνος ανανέωσης (turnover) του προσωπικού.	ΝΑΙ		
10.	Χαρακτηριστικά agents που θα εξυπηρετούν την υπηρεσία: Απαιτείται να είναι από το μόνιμο προσωπικό.	ΝΑΙ		
11.	Διάρκεια εκπαίδευσης agents: Δυνατότητα τοποθέτησης επόπτη στους χώρους του Αναδόχου οποτεδήποτε και για οσοδήποτε κρίνεται σκόπιμο από την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
12.	Μεθοδολογία προσαρμογής των διαδικασιών / οδηγιών, όποτε παραστεί ανάγκη.	ΝΑΙ		
13.	Το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ θα πρέπει να μπορεί να δεχτεί 2000 εισερχόμενες κλήσεις την ημέρα (συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς το 210 3322100 - Υπηρεσία Reception).	ΝΑΙ		
14.	Ο προσφέρων θα πρέπει να προσφέρει έως 150 εξερχόμενες κλήσεις την ημέρα (απαντήσεις στους συναλλασσόμενους πολίτες).	ΝΑΙ		
15.	Η διαδικασία και η δαπάνη για την εγκατάσταση της γραμμής, την αριθμοδότηση και την συντήρηση, αποτελεί ευθύνη του ΟΓΑ.	ΝΑΙ		
16.	Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού που θα διαθέσει για τη στελέχωση του Τηλεφωνικού Κέντρου, έτσι ώστε αυτό να είναι πλήρως κατατοπισμένο για όλα τα σχετικά με τον ΟΓΑ θέματα.	ΝΑΙ		
17.	Θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία και δείκτες απόδοσης σχετικά με τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.	ΝΑΙ		
18.	Μέση διάρκεια κάθε κλήσης υπολογίζεται σε 5 λεπτά περίπου (αμιγώς τηλεφωνικής επικοινωνίας)	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
19.	Οι ώρες λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου προσδιορίζονται σε 7 ώρες ημερησίως (08:00-15:00) τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα – Παρασκευή).	ΝΑΙ		
20.	Στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας, από τις 15:00 έως 16:00, το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου θα πρέπει να είναι διαθέσιμο έτσι ώστε να καταγράφει εξατομικευμένα ερωτήματα πολιτών και να τα προωθεί σε υπαλλήλους του ΟΓΑ μέσω email ή fax.	ΝΑΙ		
21.	Εάν δεν είναι δυνατό να απαντηθεί κάποια ερώτηση του καλούντα από το Τηλεφωνικό Κέντρο (π.χ. δεν είναι διαθέσιμη η συγκεκριμένη πληροφορία στην Εφαρμογή Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων), τότε θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα αποστολής της αναπάντητης ερώτησης σε υπαλλήλους του ΟΓΑ μέσω email ή fax. Αυτοί θα αναζητούν την απάντηση στην συγκεκριμένη ερώτηση του πολίτη και θα στέλνουν πίσω την απάντηση, η οποία θα προωθείται κατόπιν στον πολίτη (επανάκληση του καλούντα από το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ) και θα είναι στο εξής διαθέσιμη στους Τηλεφωνητές.	ΝΑΙ		
22.	Οι agents θα υποδέχονται παράπονα και αναφορές προβλημάτων από τους καλούντες, τα οποία θα καταγράφουν και θα παρακολουθούν έως την επίλυση τους, οπότε και θα είναι σε θέση να ενημερώσουν τον ενδιαφερόμενο σχετικά.	ΝΑΙ		
23.	Το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου θα υποδέχεται και, εάν είναι απαραίτητο, θα προωθεί / εκτρέπει τις εισερχόμενες στον τηλεφωνικό αριθμό 210 3322100 κλήσεις στα εσωτερικά τηλέφωνα υπαλλήλων του ΟΓΑ (Reception).	ΝΑΙ		
24.	Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει την ευημερία και ορθή συμπεριφορά των Τηλεφωνητών προς τους συναλλασσόμενους πολίτες, δρώντας πάντα με γνώμονα την ουσιαστική εξυπηρέτησή τους. Συγκεκριμένα: - Ο εκπρόσωπος να υποδέχεται και να κλείνει την κλήση με τυποποιημένο λεκτικό. - Να εξυπηρετεί τον πολίτη ακολουθώντας τους τυπικούς κανόνες επικοινωνίας, ήτοι ομιλία σε πληθυντικό, χωρίς απρεπείς εκφράσεις κλπ. - Να εξυπηρετεί και να απαντά ορθά στα αιτήματα των πολιτών, βάσει των οδηγιών, της εκπαίδευσης και των FAQs, χωρίς να τους παραπληροφορεί.			
25.	Οι εξερχόμενες κλήσεις θα εκτελούνται από	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Δευτέρα έως και Παρασκευή, 08:00-15:00.			
26.	Μέγιστος χρόνος αναμονής μικρότερος από 30 δευτερόλεπτα για το 85% του συνόλου των κλήσεων (ο υπολογισμός του χρόνου αναμονής των κλήσεων μετράει μετά την ολοκλήρωση εισαγωγικού IVR)	ΝΑΙ		
27.	Μέγιστος χρόνος αναμονής μικρότερος από 100 δευτερόλεπτα για το 95% του συνόλου των κλήσεων (ο υπολογισμός του χρόνου αναμονής των κλήσεων μετράει μετά την ολοκλήρωση εισαγωγικού IVR)	ΝΑΙ		
28.	Οι απορριφθείσες κλήσεις δεν θα υπερβαίνουν το 5% του συνόλου των κλήσεων	ΝΑΙ		
	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
29.	Η ποιότητα του εξοπλισμού (τηλεφωνικές συσκευές, τηλεφωνικά κέντρα, ακουστικά, μικρόφωνα, σταθμοί εργασίας, γραμμές σύνδεσης με το Internet) που παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου θεωρούνται πρωταρχικής σημασίας για την επιτυχή εκτέλεση της υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό ο εξοπλισμός πρέπει να προέρχεται από πιστοποιημένους κατασκευαστές και να είναι εφοδιασμένος με πιστοποιητικά ποιότητας (π.χ. CE, TUV, κλπ.)	ΝΑΙ		
30.	Η τεχνολογική υποδομή που πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου θα αποτελείται συνολικά από τα παρακάτω συστήματα: <ul style="list-style-type: none"> - Τα τηλεφωνικά κέντρα με λογισμικό αυτόματης διανομής κλήσεων - ΠΣ Τηλεφωνίας - Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων - Τα συστήματα παραγωγής αναφορών 	ΝΑΙ		
31.	Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση να παράσχει σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο για την υποστήριξη σύγχρονων μεθόδων και τεχνολογιών αμφίδρομης επικοινωνίας. Ο προσφέρων θα πρέπει να αναφέρει αν το τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει υποστηρίζει τις δυνατότητες που αναφέρονται στη συνέχεια: <ul style="list-style-type: none"> - Σύστημα απευθείας κλήσης εσωτερικού τηλεφώνου - εσωτερικής συσκευής. - Κατεύθυνση των κλήσεων σε ομάδες agents με το κατάλληλο και διαθέσιμο προσωπικό για κάθε κατηγορία - Δυνατότητα παρακολούθησης των κλήσεων από επόπτες και συνακρόασης της συνομιλίας - Αναλυτική καταγραφή όλων των στοιχείων κάθε κλήσης (Χρόνος, 	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>διάρκεια, αριθμός καλούντα, αναμονή εξυπηρέτησης, θέση agent, κατηγορία / υποκατηγορία κλήσης κλπ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Δυνατότητα σύνδεσης του Τηλεφωνικού Κέντρου με υπολογιστικά συστήματα - Εκτροπή κλήσεων - Follow me - Ανάλυση κλήσεων από ομάδα - Ένδειξη κλήσης σε αναμονή - Κατηγορίες υπηρεσίας - Άμεσες εισερχόμενες ζεύξεις - Εσωτερικά τηλέφωνα ανάγκης - Μεταβίβαση - Διάκριση εξωτερικών κλήσεων 			
32.	<p>Ο προσφέρων θα παραθέσει τα στοιχεία που ακολουθούν για κάθε τύπο Τηλεφωνικού Κέντρου που διαθέτει στο πλαίσιο του Έργου:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Κατασκευαστής Hardware/ Software, Μοντέλο, - Λογισμικό λειτουργίας - Συσκευές Τηλεφωνικού Κέντρου - Κεφαλόφωνα - Πιστοποιήσεις - Αξιοπιστία (Reliability) - Μέγιστη χωρητικότητα σε σταθμούς εργασίας και σε Trunks. - Υπάρχουσα διάταξη σε σταθμούς εργασίας και σε Trunks. 	ΝΑΙ		
33.	<p>Να περιγραφούν τα χαρακτηριστικά του λογισμικού αυτόματης κατανομής κλήσεων του κάθε τύπου Τηλεφωνικού Κέντρου που διαθέτει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου.</p>	ΝΑΙ		
34.	<p>Να περιγραφεί και απεικονιστεί γραφικά το ΠΣ Τηλεφωνίας (CTI) που διαθέτει στο πλαίσιο του Έργου ο προσφέρων.</p>	ΝΑΙ		
35.	<p>Να περιγραφεί το σύστημα επικοινωνίας του CTI με το Τηλεφωνικό Κέντρο</p>	ΝΑΙ		
36.	<p>Να περιγραφεί το σύστημα διαχείρισης Βάσης Δεδομένων του προτεινόμενου συστήματος και να αναφερθούν οι λειτουργίες που υποστηρίζει</p>	ΝΑΙ		
37.	<p>Να περιγραφεί το σύστημα Διαχείρισης Εισερχόμενων Κλήσεων του κέντρου εξυπηρέτησης που διαθέτει στο πλαίσιο του Έργου.</p>	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
38.	Να περιγραφεί το σύστημα Φωνητικής Διαχείρισης Κλήσεων (IVR) του κέντρου εξυπηρέτησης του Αναδόχου	ΝΑΙ		
39.	Να περιγραφεί το σύστημα Καταγραφής Στοιχείων Κλήσεων του κέντρου εξυπηρέτησης του προσφέροντος.	ΝΑΙ		
40.	Να περιγραφεί το σύστημα διαχείρισης πελατών (CRM) του κέντρου εξυπηρέτησης του προσφέροντος.	ΝΑΙ		
41.	Για κάθε εξυπηρετητή / υπολογιστική συσκευή του Αναδόχου (είτε αφορά server είτε client) που θα υποστηρίζει ένα εκ των συστημάτων που αναφέρθηκαν παραπάνω να αναφερθούν τα αναλυτικά τεχνικά χαρακτηριστικά.	ΝΑΙ		
42.	Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός και ο τύπος των διαθέσιμων τηλεφωνικών κυκλωμάτων που διαθέτει ο προσφέρων.	ΝΑΙ		
43.	Να περιγραφούν τα στοιχεία διαθεσιμότητας του συνόλου του εξοπλισμού του προσφέροντος.	ΝΑΙ		
44.	Να περιγραφεί το πλάνο Απρόσκοπτης Λειτουργίας του κέντρου τηλεφωνικής ενημέρωσης.	ΝΑΙ		
45.	Να περιγραφεί το πλάνο αποκατάστασης καταστροφής του κέντρου τηλεφωνικής ενημέρωσης.	ΝΑΙ		
46.	Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί άδειες λογισμικού για κάθε εφαρμογή, όπου αυτές είναι απαραίτητες, και να ενημερώνει σχετικά τον ΟΓΑ.	ΝΑΙ		

C.3.2 ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΣ ΤΟΥ ΟΓΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της ενότητας Α.3.2.1.	ΝΑΙ		
2.	Ο κλώνος (εξοπλισμός διασύνδεσης με το ΠΣ του ΟΓΑ) που θα διαθέσει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει: δύο (2) φυσικούς servers (DB Server (Clone) και File Server) -δηλαδή δύο (2) διαφορετικά μηχανήματα - με τα απαραίτητα περιφερειακά τους, εξοπλισμό hardware firewall (με το απαιτούμενο software), τον απαραίτητο για την διασύνδεση ενεργό εξοπλισμό (δηλ. router – switch), UPS, Rack για την τοποθέτηση του εξοπλισμού, καθώς και ότι λογισμικό είναι απαραίτητο για τη σωστή λειτουργία τους (δηλ., λειτουργικό σύστημα, βάση δεδομένων, κα).	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	<p>Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει τα scripts που απαιτούνται για τη μεταφορά δεδομένων από την ΒΔ του ΟΓΑ στην ΒΔ του δικού του ΠΣ ακολουθώντας τα εξής βήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία script για αυτόματη εκτέλεση λήψης δεδομένων της ΒΔ του ΟΓΑ (export), σε προκαθορισμένο χρόνο και συχνότητα (π.χ. ημερησίως). Μεταφορά του παραγόμενου αρχείου (dmp) από τον server του ΟΓΑ (με FTP transfer), μέσω ανοιχτής πύλης του firewall, στον server του Αναδόχου σε αυστηρά ελεγχόμενη περιοχή. Εισαγωγή των δεδομένων (import) στη ΒΔ του Αναδόχου, με αυτοματοποιημένη χρήση script. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας, το αρχείο (dmp) θα διαγράφεται. 	ΝΑΙ		
4.	Το κόστος απόκτησης και συντήρησης του λογισμικού (συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων αδειών χρήσης) και εξοπλισμού του κλώνου καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου, θα βαρύνει τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
5.	Η εγκατάσταση του λογισμικού των συστημάτων αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου. Σε περίπτωση που το περιβάλλον που θα εγκατασταθεί στον κλώνο, είναι διαφορετικό από αυτό που διαθέτει ο ΟΓΑ, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει δύο (2) στελέχη του ΟΓΑ στη διαχείρισή του.	ΝΑΙ		
6	Δικαιώματα administrator του συστήματος και του RDBMS του κλώνου θα έχουν μόνο τα στελέχη του ΟΓΑ και θα μπορούν, εκτάκτως ή τακτικά, να διενεργούν ελέγχους σχετικούς με τη χρήση του συστήματος μέσω κατάλληλου γραφικού εργαλείου διαχείρισης ΒΔ. Σε ειδικές περιπτώσεις αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων, τα δικαιώματα αυτά μπορεί να εκχωρούνται προσωρινά και μέχρι την επίλυσή τους και σε στελέχη του Αναδόχου, τα οποία θα προσέρχονται για το λόγο αυτό στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ.	ΝΑΙ		
7.	Τα απαιτούμενα για την παροχή της πληροφορίας στελέχη της Αναδόχου θα συνδέονται ως «χρήστης του συστήματος» με δικαιώματα «ανάγνωσης-μόνο» (read-only).	ΝΑΙ		
8.	Ο κλώνος θα λειτουργεί ανεξάρτητα και θα συνδέεται ενσύρματα με τα παραγωγικά συστήματα του ΟΓΑ μέσω τείχους ασφαλείας (firewall).	ΝΑΙ		
9.	Για μεγαλύτερη ασφάλεια και διαθεσιμότητα των συστημάτων, η δυνατότητα σύνδεσης των	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	συστημάτων θα παρέχεται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται η ενημέρωση των αντιγράφων (είτε της ΒΔ είτε του File Server με τις τροποποιημένες οθόνες), δηλαδή εκτός ωραρίου λειτουργίας του ΟΓΑ και μόνο για μονόδρομη μεταφορά δεδομένων από το ΠΣ του ΟΓΑ προς τους 2 servers.			
10.	Ο Ανάδοχος οφείλει οι servers του εξοπλισμού διασύνδεσης που θα χρησιμοποιήσει να είναι διεθνούς κατασκευαστή, με αντιπροσωπεία στην Ελλάδα και με πιστοποίηση από την κατασκευάστρια εταιρία του λειτουργικού συστήματος που θα εγκατασταθεί σε αυτούς.	ΝΑΙ		
11.	Το διάστημα από την ημερομηνία ανακοίνωσης του εξοπλισμού διασύνδεσης που θα διαθέσει ο Ανάδοχος έως την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς να είναι μικρότερο των 24 μηνών.	ΝΑΙ		
12.	Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί άδειες λογισμικού για κάθε εφαρμογή, όπου αυτές είναι απαραίτητες, και να ενημερώνει σχετικά τον ΟΓΑ.	ΝΑΙ		

C.3.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΧΝΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (FAQ) ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Θα πρέπει ο Ανάδοχος να αναπτύξει και να υποστηρίξει τη λειτουργία web-based εφαρμογής για τη δημιουργία και διαχείριση ενός multi categorical FAQ και παραπόνων	ΝΑΙ		
2.	Εφόσον δεν υπάρχει απάντηση για κάποιο ερώτημα, θα πρέπει να κρατούνται τα στοιχεία επικοινωνίας του καλούντος που έθεσε το ερώτημα και αυτό να προωθείται μέσα από τον κατάλληλο workflow μηχανισμό στον υπεύθυνο που θα δώσει απάντηση στο ερώτημα, ενώ αυτό τελικά θα «αναρτάται» στο κατάλληλο FAQ	ΝΑΙ		
3.	Τα χαρακτηριστικά του front-end της εφαρμογής θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον τα εξής:			
3.1	- Δυνατότητα login συγκεκριμένης ομάδας χρηστών στις κατάλληλες web σελίδες για αναζήτηση, απάντηση και δημιουργία ερωτήσεων προς απάντηση	ΝΑΙ		
3.2	- Δυνατότητα επιλογής γλώσσας μετά την είσοδο στο σύστημα	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.3	- Λειτουργία αναζήτησης ανάλογα με την κατηγορία ερωτήσεων και ανάλογα με τα κριτήρια που θα εισαχθούν και με τα οποία θα γίνεται αναζήτηση. Η αναζήτηση θα πρέπει να είναι δυνατή με τμήμα λέξης ή ολόκληρη την λέξη (ακριβής αντιστοίχιση) στο περιεχόμενο των ερωτήσεων και απαντήσεων. Η αναζήτηση θα είναι δυνατή με περισσότερες από μία λέξεις-κλειδιά. Τέλος, δεν θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τόνους και κεφαλαία γράμματα.	ΝΑΙ		
3.4	- Δυνατότητα καταχώρισης των στοιχείων του ερωτώντος μέσω συγκεκριμένης φόρμας	ΝΑΙ		
3.5	- Αν δεν υπάρχει απάντηση στην ερώτηση, δυνατότητα καταχώρησης της ερώτησης προς απάντηση μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας του συγκεκριμένου πολίτη που έθεσε την ερώτηση.	ΝΑΙ		
3.6	- Δυνατότητα login στο σύστημα συγκεκριμένης ομάδας χρηστών που βλέπει όλες τις εκκρεμότητες των πολιτών (ατομικά στοιχεία, ερώτηση/απάντηση), οι οποίες έχουν πάρει απάντηση από την διαχείριση του Call Center και δυνατότητα αλλαγής του status της εκκρεμότητας σε μη εκκρεμή.	ΝΑΙ		
3.7	- Δυνατότητα επαναπροώθησης μίας απάντησης σε ειδικούς, εφόσον η απάντηση δεν κριθεί ικανοποιητική	ΝΑΙ		
4.	Τα χαρακτηριστικά του back-end της εφαρμογής θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον τα εξής:			
4.1	- Ολοκληρωμένο κύκλωμα Διαχείρισης Χρηστών Συστήματος (User Authentication management, υποστήριξη groups of users, παραμετρικός καθορισμός δικαιωμάτων σε επίπεδο read, write, update, delete σε όλα τα attributes και τις οντότητες της εφαρμογής)	ΝΑΙ		
4.2	- Multilingual Manager (Δημιουργία πραγματικού πολυ-γλωσσικού περιεχομένου, σε όλες τις φάσεις δημιουργίας του, υποστήριξη UTF-8)	ΝΑΙ		
4.3	- Διαχείριση περιεχομένου για κάθε ερώτηση / απάντηση και δυνατότητα κατηγοριοποίησης των FAQs, σε ιεραρχικά δομημένο δέντρο ταξινόμησης	ΝΑΙ		
4.4	- Παραμετρική δυνατότητα δημιουργίας ροής εργασιών στην διαδικασία ερωτήσεων / απαντήσεων, με ανάθεση σε συγκεκριμένο χρήστη από την ομάδα χρηστών που έχει δικαιώματα στο	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	συγκεκριμένο βήμα της ροής			
4.5	- Υποστήριξη serial και παράλληλου workflow	ΝΑΙ		
4.6	- Δυνατότητα έκδοσης / οριστικοποίησης από τον χρήστη που δημιουργήσε την ερώτηση ή από τον χρήστη που έχει δικαίωμα στο τελευταίο βήμα της ροής	ΝΑΙ		
4.7	- Ειδοποίηση με email ή fax για την ανάθεση μίας εργασίας	ΝΑΙ		
4.8	- Παραμετρικός καθορισμός refresh rate για την οθόνη εργασίας του συστήματος	ΝΑΙ		
4.9	Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί άδειες λογισμικού για κάθε εφαρμογή, όπου αυτές είναι απαραίτητες, και να ενημερώνει σχετικά τον ΟΓΑ.	ΝΑΙ		

C.3.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Να περιγραφεί το σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε Πραγματικό Χρόνο	ΝΑΙ		
2.	<p>Το σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε Πραγματικό Χρόνο του Αναδόχου να υποστηρίζει τα γενικά στατιστικά στοιχεία που ακολουθούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή - Τρέχων μέγιστος χρόνος κλήσης στην αναμονή - Μέσος χρόνος δρομολόγησης κλήσης, εγκατάλειψης κλήσης - Μέγιστος χρόνος δρομολόγησης κλήσης - Συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων - Συνολικός αριθμός και χρόνος κλήσεων που δρομολογήθηκαν σε agents - Συνολικός αριθμός και χρόνος κλήσεων που εγκατέλειψαν - Συνολικός αριθμός φωνητικής διαχείρισης κλήσεων - Συνολικός αριθμός κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά δευτερόλεπτο - Ποσοστό κλήσεων που δρομολογήθηκαν, που εγκατέλειψαν 	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Αναμενόμενος χρόνος δρομολόγησης κλήσης			
3.	<p>Το σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε Πραγματικό Χρόνο του Αναδόχου να υποστηρίζει στατιστικά στοιχεία δράσης των agents και των ομάδων agents όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Συνολικό χρόνο ομιλίας σε εισερχόμενες/εξερχόμενες, εσωτερικές/εξωτερικές κλήσεις - Συνολικό χρόνο ομιλίας, κράτησης κλήσης, σε αναμονή κλήσης - Συνολικό χρόνο μη διαθεσιμότητας agent - Συνολικό χρόνο καταχώρησης στο σύστημα - Συνολικό αριθμό εσωτερικών/εξωτερικών, εισερχομένων/ εξερχομένων κλήσεων - Συνολικό αριθμό κλήσεων, κλήσεων που μπηκαν σε κράτηση, κλήσεων που εγκατέλειψαν από κράτηση, κλήσεων που μεταβιβάστηκαν σε άλλο agent - Συνολικό αριθμό κλήσεων που μεταβιβάστηκαν, αριθμό κλήσεων που ελήφθησαν και προέρχονταν από μεταβίβαση - Συνολικό αριθμό κλήσεων που απαντήθηκαν - Μέσο χρόνο ομιλίας στις εισερχόμενες/ εξερχόμενες κλήσεις - Μέσο χρόνο ομιλίας στις εσωτερικές/ εξωτερικές κλήσεις - Μέσο χρόνο ομιλίας, σε αναμονή κλήσης - Μέγιστο χρόνο κράτησης κλήσης, συνομιλίας - Μέγιστο χρόνο αναμονής για κλήση - Τρέχοντα αριθμό εισερχομένων/ εξερχομένων κλήσεων - Τρέχοντα αριθμό εσωτερικών/ εξωτερικών κλήσεων - Τρέχοντα χρόνο και αριθμό agents σε εισερχόμενες/ εξερχόμενες, εσωτερικές κλήσεις, <p>Τρέχοντα αριθμό agents σε εργασία, μη διαθέσιμων, ενεργοποιημένων στο σύστημα, κατειλημμένων</p>	ΝΑΙ		
4.	Το προτεινόμενο σύστημα Παρακολούθησης Στατιστικών σε Πραγματικό Χρόνο θα δίνει την δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης σε	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	υπαλλήλους του ΟΓΑ (Internet, VPN, κλπ).			
5.	Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί άδειες λογισμικού για κάθε εφαρμογή, όπου αυτές είναι απαραίτητες, και να ενημερώνει σχετικά τον ΟΓΑ.	ΝΑΙ		

C.3.5 ΣΧΕΔΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο προσφέρων θα πρέπει να καταθέσει με την προσφορά του σχέδιο εκπαίδευσης των χρηστών του Τηλεφωνικού Κέντρου και διαχείρισης των αλλαγών.	ΝΑΙ		

C.3.6 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ			
1.	Να παρουσιαστεί αναλυτικό χρονοδιάγραμμα φάσεων, εργασιών ανά φάση και παραδοτέων, λαμβάνοντας υπόψη τα αναφερόμενα στις ενότητες Α.4.1 - Α.4.4.	ΝΑΙ		
	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ			
2.	Να δοθεί πίνακας των παραδοτέων του Έργου με τα περιεχόμενα τους και τις προθεσμίες τους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο Α.4.5.	ΝΑΙ		
	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			
3.	Ο Προσφέρων θα καταθέσει Αναλυτική Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο Α.4.6.	ΝΑΙ		

C.3.7 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΟΜΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ			
1.	Αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης Μεθοδολογίας Διοίκησης του Έργου λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης.	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.	Τεκμηρίωση σε συνολικά προσφερόμενους ανθρωπομήνες ανά κατηγορία και είδος παρεχομένων υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
3.	Ομάδα Έργου: <ul style="list-style-type: none"> - Σύνθεση ομάδας - Υπεύθυνος Έργου - Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου - Επιστημονικό / Άλλο Προσωπικό - Εξωτερικοί Συνεργάτες <p>Ο Προσφέρων υποχρεούται να καταθέσει στην Προσφορά του, βιογραφικά σημειώματα κατ' ελάχιστον για τον Υπεύθυνο και Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου, που θα αναφέρει τις δραστηριότητες τους τα τελευταία τρία έτη, εστιάζοντας στην επίβλεψη αντίστοιχων έργων.</p> <p>Για κάθε μέλος της ομάδας του Έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως η θέση του στην ομάδα Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του, ο χρόνος απασχόλησης του σε ανθρωπομήνες, το καθεστώς της εργασιακής τους σχέσης με τον Ανάδοχο.</p>	ΝΑΙ		
	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			
4.	Ο Προσφέρων οφείλει να συμπεριλάβει στην Τεχνική του Προσφορά και να περιγράψει το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας που προτείνει για την Υλοποίηση του Έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης.	ΝΑΙ		

C.3.8 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος οφείλει, με το πέρας του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, καθώς και οποιαδήποτε στιγμή του ζητηθεί από τον ΟΓΑ, να παραδώσει το σύνολο των ηλεκτρονικών στοιχείων που έχουν συγκεντρωθεί σε δομημένη και εκμεταλλεύσιμη μορφή, μαζί με τη σχετική τεκμηρίωση τους. Αναφορικά με το λογισμικό συστήματος (system software) καθώς και τις εφαρμογές που θα δημιουργηθούν από τον ίδιο για να υποστηρίξουν τις λειτουργίες που προδιαγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, η κυριότητα και πνευματική ιδιοκτησία τους παραμένει στον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		

C.4 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

C.4.1 Τηλεφωνικό Κέντρο Πληροφόρησης των Συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών – Διασύνδεση με ΠΣ του ΟΓΑ

C.4.1.1 Κόστος χρήσης εξοπλισμού

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (κατασκευαστής, κωδικός εξοπλισμού, λεκτικό)	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΣΥΝΟΛΟ		
				ΣΥΝΟΛΟ			

C.4.1.2 Έτοιμο Λογισμικό – Κόστος χρήσης αδειών

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (κατασκευαστής, κωδικός εξοπλισμού, λεκτικό)	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΣΥΝΟΛΟ		
				ΣΥΝΟΛΟ			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

C.4.1.3 Κόστος χρήσης εφαρμογών

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΣΥΝΟΛΟ		
				ΣΥΝΟΛΟ			

C.4.1.4 Ανθρώπινοι πόροι

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
		ΣΥΝΟΛΟ				

C.4.1.5 Άλλες δαπάνες³

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
		ΣΥΝΟΛΟ				

³ που δεν περιλαμβάνονται στις παραπάνω κατηγορίες

C.4.2 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Κόστος 1 ^{ης} Φάσης	1				
2	Κόστος 2 ^{ης} Φάσης	1				
3	Μηνιαίο κόστος 3 ^{ης} Φάσης	22				
	ΣΥΝΟΛΟ					

C.5 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ ΟΓΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΜΟΥ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ 1510»

Στην Αθήνα σήμερα

του 2010 μεταξύ:

1. Του ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ, ο οποίος εδρεύει στην Αθήνα (Πατησίων 30) και εκπροσωπείται νόμιμα από τον _____ Διοικητή, σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν. 4169/61 και καλείται εφεξής στο παρόν για λόγους συντομίας «ΟΓΑ» και
2. Της εταιρείας με επωνυμία _____, που εδρεύει _____, που εκπροσωπείται νόμιμα από _____, _____ δυνάμει του από _____ και η οποία θα αποκαλείται στο εξής για λόγους συντομίας «ΑΝΑΔΟΧΟΣ», συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαίως αποδεκτά τα ακόλουθα:

Ύστερα από

τον ανοικτό διαγωνισμό, που έγινε στις _____ -2010, με βάση τη διακήρυξη του ΟΓΑ αριθ. /2009, την αριθ. 1257/5/4-11-2009

την αριθ. _____ απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ, που κατακυρώνει το αποτέλεσμα του ανοικτού διαγωνισμού με αντικείμενο την επιλογή Αναδόχου για την υλοποίηση του Έργου «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ ΟΓΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΜΟΥ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ 1510» στον ΑΝΑΔΟΧΟ, και

την αριθ. _____/ _____ -2010 ανακοίνωση της κατακύρωσης αυτής, ο ΟΓΑ αναθέτει την υλοποίηση του Έργου του άρθρου 1, στον ΑΝΑΔΟΧΟ, ο οποίος την αναλαμβάνει με τους ακόλουθους όρους, που αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

ΑΡΘΡΟ 1°

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η παροχή από τον ΑΝΑΔΟΧΟ υπηρεσιών «Λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου για την Παροχή Πληροφόρησης προς τους Συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ Πολίτες μέσω του Σύντομου Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Αριθμού 1510».

ΑΡΘΡΟ 2°

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

A. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα διαθέσει εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό καθώς και τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παροχή των παρακάτω υπηρεσιών:

- 1) Λειτουργία Τηλεφωνικού Κέντρου του ΟΓΑ το οποίο:
 - Εξυπηρετεί εισερχόμενες κλήσεις των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών στο τετραψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 1510, για την παροχή εξατομικευμένης ή μη πληροφόρησης.
 - Υποδέχεται εισερχόμενες στον τηλεφωνικό αριθμό 210-3322100 κλήσεις των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών για την παροχή εξατομικευμένης ή μη πληροφόρησης (υπηρεσία «Reception») και, αν τούτο δεν είναι εφικτό, τις εκτρέπει στα εσωτερικά τηλέφωνα των αρμοδίων υπηρεσιών του ΟΓΑ.
 - Εκτελεί εξερχόμενες κλήσεις-απαντήσεις (follow-up) προς τους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες για την παροχή εξατομικευμένης ή μη πληροφόρησης. Οι κλήσεις αυτές αφορούν απαντήσεις σε ερωτήματα που τέθηκαν με προηγούμενη κλήση στο Τηλεφωνικό Κέντρο.
- 2) Υποστήριξη της αναζήτησης, συλλογής και ψηφιοποίησης των απαιτούμενων πληροφοριών και την διεκπεραίωση των τηλεφωνικών απαντήσεων (follow-up) των τηλεφωνικών αιτημάτων συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών μέσω Εφαρμογής Συχνών Ερωτήσεων (FAQs) και Παραπόνων.
- 3) Υποστήριξη του ελέγχου της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΓΑ θα εξυπηρετεί 2.000 εισερχόμενες κλήσεις την ημέρα των Συναλλασσόμενων με αυτόν πολιτών από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως 15:00. Σε αυτές περιλαμβάνονται τόσο οι εισερχόμενες κλήσεις στον σύντομο πανελλαδικό τηλεφωνικό αριθμό 1510 όσο και κλήσεις στο τηλεφωνικό αριθμό 210-3322100, οι οποίες, εάν κριθεί απαραίτητο, θα προωθούνται/εκτρέπονται στα εσωτερικά τηλέφωνα του ΟΓΑ (λειτουργία reception).

Το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου του Αναδόχου θα προωθεί ερωτήματα πολιτών, των οποίων η απάντηση δεν είναι διαθέσιμη, σε υπαλλήλους του ΟΓΑ στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας και συγκεκριμένα από τις 15:00 έως 16:00.

Επίσης, στο πλαίσιο του παρόντος Έργου προβλέπεται η πραγματοποίηση μέχρι 150 εξερχόμενων κλήσεων την ημέρα από τον Ανάδοχο (Δευτέρα έως και Παρασκευή, 08:00-15:00), οι οποίες θα αφορούν απάντηση σε ερωτήματα που τέθηκαν σε προηγούμενη κλήση των συναλλασσόμενων με τον ΟΓΑ πολιτών στο Τηλεφωνικό Κέντρο.

Κατά τις ώρες μη λειτουργίας του Κέντρου, θα πρέπει να γίνεται χρήση του Interactive Voice Response (IVR) με ηχογραφημένα μηνύματα που θα ενημερώνουν τον καλούντα για τις ώρες λειτουργίας του εν λόγω Κέντρου.

Απαιτηση του ΟΓΑ και ως εκ τούτου υποχρέωση του Αναδόχου είναι η στελέχωση του Τηλεφωνικού Κέντρου με επαρκή αριθμό προσωπικού ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στην εξυπηρέτηση του ανωτέρω πλήθους κλήσεων και να ικανοποιεί το 85% των εισερχόμενων κλήσεων σε λιγότερο από 30 δευτερόλεπτα αναμονής και το 95% των εισερχόμενων κλήσεων σε λιγότερο από 100 δευτερόλεπτα αναμονής (ο υπολογισμός των παραπάνω χρόνων αναμονής των κλήσεων μετράει μετά την ολοκλήρωση εισαγωγικού IVR), ενώ οι απορριφθείσες κλήσεις να μην υπερβαίνουν το 5% του συνόλου. Κάθε επιπλέον εισερχόμενη κλήση πέραν των εκτιμώμενων 2000 θα εξυπηρετείται χωρίς να εμπίπτει στο παραπάνω επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Η μέση χρονική διάρκεια της κλήσης εκτιμάται ότι ανέρχεται περίπου στα 5 λεπτά (αμιγώς τηλεφωνικής επικοινωνίας).

Ο τόπος εργασίας του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα είναι οι εγκαταστάσεις του.

B. ΤΕΧΝΙΚΗ ΛΥΣΗ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΠΣ ΤΟΥ ΟΓΑ

Ο ΟΓΑ και ο Ανάδοχος συμφωνούν στη δημιουργία αντιγράφου (κλώνου) του ΠΣ του ΟΓΑ με σκοπό την παροχή πληροφόρησης στους συναλλασσόμενους με τον ΟΓΑ πολίτες μέσω του σύντομου πανελλαδικού τηλεφωνικού αριθμού κλήσης 1510. Πιο συγκεκριμένα συμφωνείται:

- Ο κλώνος θα φιλοξενηθεί στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ, ο οποίος θα έχει την ευθύνη της φυσικής προστασίας του συστήματος.
- Ο κλώνος (εξοπλισμός διασύνδεσης με το ΠΣ του ΟΓΑ) που θα διαθέσει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει: δύο (2) φυσικούς servers (DB Server (Clone) και File Server) - δηλαδή δύο (2) διαφορετικά μηχανήματα - με τα απαραίτητα περιφερειακά τους, εξοπλισμό hardware firewall (με το απαιτούμενο software), τον απαραίτητο για την διασύνδεση ενεργό εξοπλισμό (δηλ. router – switch), Rack για την τοποθέτηση του εξοπλισμού, UPS για την προστασία του εξοπλισμού, καθώς και ό,τι λογισμικό είναι απαραίτητο για τη σωστή λειτουργία τους (δηλ., λειτουργικό σύστημα, βάση δεδομένων, κα).
- Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει τα scripts που απαιτούνται για τη μεταφορά δεδομένων από την Βάση Δεδομένων (ΒΔ) του ΟΓΑ στην ΒΔ του δικού του ΠΣ ακολουθώντας τα εξής βήματα:
 - Δημιουργία script για αυτόματη εκτέλεση λήψης δεδομένων της ΒΔ του ΟΓΑ (export), σε προκαθορισμένο χρόνο και συχνότητα (π.χ. ημερησίως).
 - Το παραγόμενο αρχείο (dmp) θα μεταφέρεται (FTP transfer) από τον server του ΟΓΑ, μέσω ανοιχτής πύλης του firewall, στον server του Αναδόχου σε αυστηρά ελεγχόμενη περιοχή.
 - Ακολουθεί η διαδικασία εισαγωγής των δεδομένων (import) στη ΒΔ του Αναδόχου, με αυτοματοποιημένη χρήση script. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας, το αρχείο (dmp) θα διαγράφεται.
- Το κόστος απόκτησης και συντήρησης του λογισμικού (συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων αδειών χρήσης) και εξοπλισμού του κλώνου καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου όπως περιγράφονται αναλυτικά στα παραδοτέα Π1-Π2 (ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ), θα βαρύνει τον Ανάδοχο. Η εγκατάσταση του λογισμικού των συστημάτων αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου. Σε περίπτωση που το περιβάλλον που θα εγκατασταθεί στον κλώνο, είναι διαφορετικό από αυτό που διαθέτει ο ΟΓΑ, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει δύο (2) στελέχη του ΟΓΑ στη διαχείρισή του.

- Ο ΟΓΑ θα έχει την αποκλειστική ευθύνη ενημέρωσης της βάσης δεδομένων (RDBMS) του κλωνοποιημένου συστήματος στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα που θα οριστούν στα παραδοτέα Π1-Π2 (ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ).
- Ο ΟΓΑ θα έχει την αποκλειστική ευθύνη ενημέρωσης της εφαρμογής (Oracle Forms6 application) του κλωνοποιημένου συστήματος στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα (όταν συμβαίνουν αλλαγές).
- Η διαδικασία ενημέρωσης δεδομένων και εφαρμογής στα προβλεπόμενα χρονικά διαστήματα θα περιγραφεί αναλυτικά στα παραδοτέα Π1-Π2 (ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ).
- Δικαιώματα administrator του συστήματος και του RDBMS του κλώνου θα έχουν μόνο τα στελέχη του ΟΓΑ και θα μπορούν, εκτάκτως ή τακτικά, να διενεργούν ελέγχους σχετικούς με τη χρήση του συστήματος μέσω κατάλληλου γραφικού εργαλείου διαχείρισης ΒΔ. Σε ειδικές περιπτώσεις αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων, τα δικαιώματα αυτά μπορεί να εκχωρούνται προσωρινά και μέχρι την επίλυσή τους και σε στελέχη του Αναδόχου, τα οποία θα προσέρχονται για το λόγο αυτό στις εγκαταστάσεις του ΟΓΑ.
- Τα απαιτούμενα για την παροχή της πληροφορίας στελέχη της Αναδόχου θα συνδέονται ως «χρήστης του συστήματος» με δικαιώματα «ανάγνωσης-μόνο» (read-only).
- Ο κλώνος θα λειτουργεί ανεξάρτητα και θα συνδέεται ενσύρματα με τα παραγωγικά συστήματα του ΟΓΑ μέσω τείχους ασφαλείας (firewall).
- Για μεγαλύτερη ασφάλεια και διαθεσιμότητα των συστημάτων, η δυνατότητα σύνδεσης των δύο ΠΣ (ΟΓΑ και Αναδόχου) θα παρέχεται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται η ενημέρωση των αντιγράφων (είτε της ΒΔ είτε του File Server με τις τροποποιημένες οθόνες), δηλαδή εκτός ωραρίου λειτουργίας του ΟΓΑ και μόνο για μονόδρομη μεταφορά δεδομένων από το ΠΣ του ΟΓΑ προς τους 2 servers.
- Το κόστος αναβάθμισης/απόκτησης και συντήρησης καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου των απαραίτητων τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων και σύντομου αριθμού κλήσης (όπως αναλυτικά περιγράφονται στα παραδοτέα Π1-Π2 (ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ)), θα βαρύνουν τον ΟΓΑ.
- Σε περίπτωση που η ζητούμενη από τα στελέχη του Αναδόχου πληροφορία δεν είναι άμεσα προσπελάσιμη, διαθέσιμη ή και ενημερωμένη, θα καταγράφεται το αίτημα και θα δρομολογείται στα κατάλληλα στελέχη του ΟΓΑ.

ΑΡΘΡΟ 3°

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε εικοσιτέσσερις (24) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της.

ΑΡΘΡΟ 4°

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ- ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται αναλυτικά το χρονοδιάγραμμα που υποχρεούνται να τηρήσουν τα μέρη, καθώς και τα παραδοτέα του Έργου, που πρέπει να υποβάλλει ο Ανάδοχος στην ΕΠΠΕ:

Περίοδος/Φάση	Υποχρέωση Αναδόχου	Υποχρέωση ΟΓΑ	Παραδοτέο Αναδόχου
---------------	--------------------	---------------	--------------------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

<p>1) 1^{ος} Μήνας- Προετοιμασία Περιβάλλοντος Παροχής των Υπηρεσιών του Έργου</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Οργάνωση και Λειτουργική Ετοιμότητα του Τηλεφωνικού Κέντρου. • Στελέχωση και εκπαίδευση του προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου. • Υλοποίηση της τεχνικής λύσης ασφαλούς πρόσβασης στο ΠΣ του ΟΓΑ (σύμφωνα με το άρθρο 2.Β της παρούσης). • Ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμός του Έργου 	<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκλήρωση διαδικασιών και ανάληψη κόστους απόκτησης σύντομου αριθμού κλήσης και απαιτούμενου πλήθους γραμμών που θα τερματίζουν στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου. • Ολοκλήρωση διαδικασιών και ανάληψη κόστους αναβάθμισης/ απόκτησης και συντήρησης κύριου και εφεδρικού κυκλώματος Data μεταξύ ΟΓΑ και εγκαταστάσεων του Αναδόχου. • Παροχή στον Ανάδοχο όλης της αναγκαίας υποστήριξης και τεκμηρίωσης για την υλοποίηση της τεχνικής λύσης ασφαλούς πρόσβασης στο ΠΣ του ΟΓΑ. • Ολοκλήρωση τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων με το ΠΣ του ΟΓΑ. 	<p><u>Π1 (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος της 1ης Φάσης)</u></p> <p>Περιεχόμενα (κατ' ελάχιστο):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου • Ανάλυση Απαιτήσεων-Μελέτη • Εγχειρίδια Χρήσης Εφαρμογών • Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση • Αναφορά προόδου εργασιών
<p>2) 2ος Μήνας- Πιλοτική Λειτουργία</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη Έργου και Δοκιμές • Επίλυση προβλημάτων- υποστήριξη χρηστών • Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες • Διόρθωση –Διαχείριση λαθών. • Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών. 	<ul style="list-style-type: none"> • Παρακολούθηση της Πιλοτικής Λειτουργίας 	<p><u>Π2 (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος της 2ης Φάσης)</u></p> <p>Περιεχόμενα (κατ' ελάχιστο):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επικαιροποιημένη Ανάλυση Απαιτήσεων- Μελέτη Εφαρμογής • Επικαιροποιημένα Εγχειρίδια Χρήσης Εφαρμογών • Επικαιροποιημένη Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση • Αναφορά προόδου εργασιών
<p>3) 3^{ος} έως 24^{ος} Μήνας - Παραγωγική Λειτουργία (Διάρκεια 22 Μήνες)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Παροχή των Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας με την απαιτούμενη ποιότητα υπηρεσιών (σύμφωνα με το άρθρο 2.Α της παρούσης). • Λειτουργία του «Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο» και παροχή δυνατότητας στον ΟΓΑ για απομακρυσμένη πρόσβαση σε αυτό. 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος και αξιολόγηση των παραδοτέων. • Έλεγχος παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών μέσω του «Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο». • Ενημέρωση της ΒΔ (RDBMS) του κλωνοποιημένου συστήματος στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, όταν συμβαίνουν αλλαγές. • Ενημέρωση της εφαρμογής (Oracle Forms6 application) του κλωνοποιημένου συστήματος στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, όταν συμβαίνουν αλλαγές. 	<p><u>Π3-Π24 (Παράδοση έως 10 εργάσιμες ημέρες μετά το τέλος κάθε μήνα της 3^{ης} Φάσης)</u></p> <p>Περιεχόμενα (κατ' ελάχιστο):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλήθος εισερχόμενων κλήσεων • Διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων • Συγκριτικά της χρονικής περιόδου που επιλέγεται με αυτά της προηγούμενης • Πλήθος εξυπηρετηθέντων κλήσεων • Πλήθος απορριφθέντων κλήσεων • Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν το πέρας των 30 δευτερολέπτων • Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν το πέρας των 100 δευτερολέπτων • Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) μετά το πέρας των 30 δευτερολέπτων • Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) μετά το πέρας των 100 δευτερολέπτων • Μέση διάρκεια αναμονής, μέγιστη και ελάχιστη διάρκεια αναμονής κλήσεων • Ποσοστό εξυπηρέτησης (answered / abandoned) • Κατανομή μέσου χρόνου εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων • Μέσος χρόνος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

			<p>εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων ανά κατηγορία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατανομή των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο και ανά θεματική ενότητα (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα) • Πλήθος των εξερχόμενων κλήσεων και αναλυτικά στοιχεία των καλούμενων (ονοματεπώνυμο, αριθμός τηλεφώνου, ημερομηνία, θεματική ενότητα). • Στατιστική παρακολούθηση θεματολογίας ερωτημάτων • Δημογραφικά στοιχεία ερωτώντων • Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή • Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά θεματική ενότητα • Πλήθος πρωθυμένων κλήσεων στα εσωτερικά τηλέφωνα του ΟΓΑ • Τελευταία (πιο ενημερωμένη) έκδοση του περιεχομένου της εφαρμογής FAQs (σε μορφή ιστοσελίδων - html) προκειμένου να αναρτηθεί στον ιστότοπο του ΟΓΑ (www.oga.gr).
--	--	--	---

ΑΡΘΡΟ 5^ο

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Για τις ανάγκες της παρακολούθησης και παραλαβής του Έργου θα συσταθεί από τον ΟΓΑ Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ), η οποία θα έχει τη συνολική εποπτεία της πορείας εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η ΕΠΠΕ θα παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα εξέλιξης του Έργου και θα είναι αρμόδια για την έγκριση και πιστοποίηση του συνόλου των παραδοτέων, με βάση τη διαδικασία παραλαβής που περιγράφεται στη συνέχεια. Επιπλέον των παραλαβών, η ΕΠΠΕ μπορεί να διενεργεί απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών κάθε φάσης.

Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια εξέλιξης των εργασιών θα συνεργάζεται στενά με την ΕΠΠΕ και θα παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία, διευκολύνοντας το Έργο του συντονισμού και ελέγχου. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει τα παραδοτέα του Έργου στην ΕΠΠΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 4 της παρούσας σύμβασης.

Βασική δραστηριότητα της ΕΠΠΕ κατά την εξέλιξη των εργασιών είναι η παρακολούθηση και ο δειγματοληπτικός έλεγχος των προσφερόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο, ώστε αυτές να μην αποκλίνουν από τα προβλεπόμενα επίπεδα ποιότητας και πληρότητας.

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η ΕΠΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο- το αργότερο εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από

την επομένη της ημερομηνίας παράδοσής του- τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός 10 εργασίμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Αρχικά, η ΕΠΠΕ θα προβεί στην παραλαβή των παραδοτέων της 1^{ης} και της 2^{ης} Φάσης (Π1-Π2) και στη συνέχεια στην παραλαβή των παραδοτέων της 3^{ης} Φάσης (Π3-Π24).

Η ΕΠΠΕ θα διενεργεί τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και την τήρηση των όρων της σύμβασης από τον Ανάδοχο.

ΑΡΘΡΟ 6°

ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ

Η συνολική αμοιβή του ΑΝΑΔΟΧΟΥ για την υλοποίηση του Έργου ανέρχεται στο ποσό των Ευρώ πλέον ΦΠΑ.

Στην παραπάνω τιμή περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις που βαρύνουν τον ΑΝΑΔΟΧΟ, καθώς και κάθε σχετική δαπάνη για την ανάπτυξη και λειτουργία του Έργου καθόλο το διάστημα εκτέλεσής του.

Η πληρωμή της ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα γίνει ως εξής:

.....

ΑΡΘΡΟ 7°

ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Για την εμπρόθεσμη και καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης αυτής η ΑΝΑΔΟΧΟΣ κατέθεσε την με αριθ. εγγυητική επιστολή της

εκ ποσού

ΕΥΡΩ.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται μετά την ολοκλήρωση του Έργου και την οριστική παραλαβή του και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλομένους.

ΑΡΘΡΟ 8°

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ – ΡΗΤΡΕΣ

Ρήτρες καθυστέρησης

Η παράδοση και η παραλαβή του Έργου θα γίνει σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης του Έργου με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

- ✓ Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης ποσοστό 0,2% επί του συνολικού συμβατικού τιμήματος.
- ✓ Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες εκτός από τις περιπτώσεις που ορίζονται ρητά ως εργάσιμες ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.
- ✓ Οι ρήτρες καθυστέρησης των παραδόσεων θα περιέχονται στη Σύμβαση, θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης.
- ✓ Εφόσον ο Ανάδοχος έχει λάβει προκαταβολή, εκτός από τις προβλεπόμενες ποινικές ρήτρες, καταλογίζεται σε βάρος του και τόκος επί του ποσού της προκαταβολής, που υπολογίζεται από την επόμενη της λήξης του συμβατικού χρόνου παράδοσης μέχρι την ημερομηνία παράδοσης του Έργου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο του ποσοστού του τόκου υπερημερίας.
- ✓ Σε περίπτωση Ένωσης οι ως ανωτέρω ποινικές ρήτρες και τόκοι επιβάλλονται στα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον. Οι ως άνω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης.
- ✓ Για την απόρριψη παραδοτέων και την αντικατάσταση αυτών ισχύουν οι διατάξεις του Κανονισμού Προμηθειών.

Ρήτρες επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών

Για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες θα χρησιμοποιηθούν δείκτες απόκρισης Τηλεφωνικού Κέντρου (βάσει των οποίων θα υπολογιστούν και οι ποινικές ρήτρες).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως αποδίδει ποινική ρήτρα ως ποσοστό του συνολικού συμβατικού τιμήματος του Έργου σε περίπτωση ελλιπούς επιπέδου ποιότητας για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες. Η ποινική ρήτρα υπολογίζεται σε **μηνιαία βάση** με τον παρακάτω τύπο:

Ποινική Ρήτρα = Συντελεστής (Σ) x το συνολικό συμβατικό τίμημα του παρόντος Έργου

Ο Συντελεστής (Σ) υπολογίζεται με βάση τους δείκτες και τις προδιαγραφές που ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Α/Α ΔΕΙΚΤΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΙΚΤΗ	ΑΝΕΚΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΠΟΙΝΙΚΗΣ ΡΗΤΡΑΣ (Σ)
---------------	------------------	----------------	------------------------------------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1.	Ποσοστό κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν μέσα στα 30 πρώτα δευτερόλεπτα αναμονής ($\Delta 1$)	$\geq \Delta 1_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 1_{\text{όριο}}=85\%$	$\Sigma = \Delta 1_{\text{όριο}} - \Delta 1$
2.	Ποσοστό κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν μέσα στα 100 πρώτα δευτερόλεπτα αναμονής ($\Delta 2$)	$\geq \Delta 2_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 2_{\text{όριο}}=95\%$	$\Sigma = \Delta 2_{\text{όριο}} - \Delta 2$
3.	Ποσοστό απορριφθείσων κλήσεων επί του συνόλου των κλήσεων ($\Delta 3$)	$\leq \Delta 3_{\text{όριο}}$, όπου $\Delta 3_{\text{όριο}}=5\%$	$\Sigma = \Delta 3 - \Delta 3_{\text{όριο}}$

Σε περίπτωση παραβίασης περισσότερων του ενός δεικτών, οι σχετικοί συντελεστές αθροίζονται ανάλογα.

Ο ΟΓΑ έχει το δικαίωμα να ελέγχει ανά πάσα στιγμή τα επίπεδα ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω του Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο που θα διαθέσει ο Ανάδοχος, ώστε να επιβεβαιώνει ακριβείς και ρεαλιστικές αναφορές του επιπέδου απόδοσης των παρεχομένων υπηρεσιών, έχοντας πλήρη πρόσβαση στο σύνολο των στοιχείων. Σε περίπτωση διαφορών μεταξύ των στατιστικών στοιχείων που περιέχονται στις αναφορές του Αναδόχου και στοιχείων που προκύπτουν από αντίστοιχη επεξεργασία του ΟΓΑ ισχύουν τα συμπεράσματα του ΟΓΑ.

Σε κάθε περίπτωση, η μη διαθεσιμότητα του Συστήματος Παρακολούθησης Στατιστικών σε πραγματικό χρόνο υποχρεώνει τον Ανάδοχο να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε εργάσιμη ημέρα μη διαθεσιμότητας ποσοστό 0,2% επί του συνολικού συμβατικού τιμήματος, όμοια με την περίπτωση των ρητρών καθυστέρησης.

Ο ΟΓΑ διατηρεί, επιπλέον των παραπάνω ρητρών, κάθε άλλο νόμιμο δικαίωμα αποζημιώσεως του για ζημίες που προκαλούνται άμεσα ή έμμεσα από άρνηση ή αδυναμία του Αναδόχου να εκτελέσει πλήρως τις συμφωνηθείσες εργασίες, με εξαίρεση τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

Ρήτρες και αποζημιώσεις λόγω μη συμμόρφωσης του Αναδόχου με το προσυμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών δεν είναι εφαρμόσιμες στις εξής περιπτώσεις:

- Ζημία στο Υπολογιστικό ή Τηλεφωνικό Κέντρο του Αναδόχου προερχόμενη από λόγους ανωτέρας βίας (πλημμύρα, πυρκαγιά, κεραυνός, σεισμός, βίαιες ή τρομοκρατικές ενέργειες κλπ),
- Ζημία στα Κτίρια του ΟΓΑ προερχόμενη από:
 - ο εξωγενείς παράγοντες (ΔΕΗ, ΟΤΕ, λόγους ανωτέρας βίας, κλπ.),
 - ο κακή χρήση του εξοπλισμού,
 - ο χρήση ακατάλληλων αναλώσιμων υλικών,
 - ο προσθήκη ή αλλαγή εξοπλισμού ή λογισμικού, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του Αναδόχου.

ΑΡΘΡΟ 10°

ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα φέρει την ευθύνη για θέματα ασφάλειας των συστημάτων του. Τα θέματα ασφάλειας αφορούν τόσο τη φυσική πρόσβαση στους χώρους εγκατάστασης των εξυπηρετητών όσο και τον υπόλοιπο δικτυακό εξοπλισμό στο χώρο του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα πρέπει μεταξύ άλλων να φροντίζει:

- Δημιουργία καταλόγου εξουσιοδοτημένων φυσικών προσώπων που θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στο Υπολογιστικό του Κέντρο και στο αντίστοιχο του ΟΓΑ.
- Προστασία των αντιγράφων ασφαλείας του συστήματος από κίνδυνο που θα μπορούσε να προέλθει από οποιαδήποτε αιτία.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να διασφαλίσει ότι εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΟΓΑ θα έχουν πρόσβαση στις εγκαταστάσεις, στο λογισμικό και στον εξοπλισμό από όπου παρέχονται και υποστηρίζονται οι υπηρεσίες του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Τα στελέχη αυτά δύνανται να κάνουν επιτόπιο έλεγχο για την πιστοποίηση των παραπάνω, καθώς και την ταυτοποίηση του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού σύμφωνα με την προσφορά του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

ΑΡΘΡΟ 11°

ΕΥΘΥΝΗ - ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Ο Ανάδοχος φέρει την ευθύνη για κάθε ζημιά ή απώλεια του εξοπλισμού – λογισμικού που δεν προέρχεται από φυσικές αιτίες και κάθε πράγματος αναγκαίου ή απαραίτητου για την πλήρη εγκατάσταση και λειτουργία που θα εναποτεθεί, παραδοθεί ή εγκατασταθεί στους χώρους του ΟΓΑ, μέχρι την ημερομηνία λήξης της Σύμβασης, υποχρεούμενος σε περίπτωση ζημιάς, φθοράς ή απώλειας σε πλήρη αποκατάσταση αυτών, ακόμη και με αντικατάστασή τους.

Ενόψει της εκτέλεσης του Έργου δεν δημιουργείται καμία έννομη σχέση μεταξύ του ΟΓΑ και του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να ασφαλίσει και διατηρεί ασφαλισμένο το προσωπικό του στους αρμόδιους ασφαλιστικούς οργανισμούς καθόλη τη συμβατική διάρκεια του Έργου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τους όρους του άρθρου 10 του Ν.2472/97 που αφορούν το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, η οποία (επεξεργασία) περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στο αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

Ο ΟΓΑ λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού του Αναδόχου.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντα που θα αναλάβει με τη σύμβαση σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, της προσφοράς του και του Νόμου, αλλιώς θα εφαρμοστούν οι διαδικασίες που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις.

Ο ΟΓΑ θα προβεί στην καταστροφή των δεδομένων του αντιγράφου μετά τη λήξη της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 12°

ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ- ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ

Κανένας εκ των συμβαλλομένων δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει ολικά ή μερικά την σύμβαση ή τις εξ' αυτής πηγάζουσες υποχρεώσεις του προς οιονδήποτε χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη συναίνεση του άλλου. Κατ' εξαίρεση ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δικαιούται να εκχωρήσει το δικαίωμα είσπραξης χρηματικών ποσών καταβλητέων από τον ΟΓΑ με βάση τους όρους της σύμβασης σε Τράπεζα της επιλογής της που λειτουργεί στην Ελλάδα.

ΑΡΘΡΟ 13°

ΛΥΣΗ- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η Σύμβαση λύεται και επέρχεται έκπτωση του Ανάδοχου με καταγγελία εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, σε περίπτωση που:

- α) Ο Ανάδοχος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή συμβεί ανάλογο γεγονός.
- β) Γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του Ανάδοχου στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών του στοιχείων.
- γ) Ο Ανάδοχος παραβιάσει οποιονδήποτε από τους όρους της διακήρυξης και της σχετικής σύμβασης ή εκτελέσει πλημμελώς τις υποχρεώσεις του. Στις περιπτώσεις αυτές, η Αναθέτουσα Αρχή, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Προμηθειών δικαιούται να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο και να λύσει αζημίως τη σύμβαση.
- δ) Αν παρέλθει χρονικό διάστημα ενός μηνός από τις συμφωνηθείσες ημερομηνίες παράδοσης, τότε ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στον Ανάδοχο της εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να τάξει εύλογη προθεσμία θεραπείας τυχόν παραβάσεων του Αναδόχου, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας.

Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, καταπίπτει η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης και εφαρμόζονται οι διατάξεις του Π.Δ. 118/2007.

Για πρόσθετους λόγους έκπτωσης του Αναδόχου εκτός των προβλεπομένων στο Π.Δ. 118/2007, εφαρμόζονται οι έννομες συνέπειες της καταγγελίας κατά τον Αστικό Κώδικα.

Για τη διαδικασία και τις συνέπειες της έκπτωσης, εφαρμόζεται η κείμενη νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 14°

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΙΣΤΗΣ ΚΑΙ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

Κάθε απασχολούμενος ή καθ' οιονδήποτε τρόπο αναμειγνυόμενος άμεσα ή έμμεσα με το Έργο θα τηρεί την υποχρέωση πίστης και εχεμύθειας προς τον ΟΓΑ ως εάν ο ΟΓΑ ήταν ο εργοδότης του, ιδιαίτερα δε και ενδεικτικά:

- Δεν θα προβαίνει σε ενέργειες που ανάγονται στον κύκλο εργασίας του ΟΓΑ για λογαριασμό δικό του ή οποιουδήποτε τρίτου.
- Δεν θα προβαίνει σε οποιαδήποτε βλαπτική ενέργεια από πρόθεση ή οποιουδήποτε βαθμού αμέλεια που επενεργεί ή είναι δυνατό να επενεργήσει στην λειτουργία της σύμβασης του Έργου ή στα υλικά ή ηθικά συμφέροντα του ΟΓΑ.
- Θα απέχει από οποιαδήποτε πράξη ενέργεια ή παράλειψη αθέμιτου ανταγωνισμού και δεν θα διοχετεύει ή γνωστοποιεί προς οποιονδήποτε τρίτο όσα γνωρίζει ή είναι δυνατόν να περιέλθουν σε γνώση του σχετικά με το Έργο.
- Θα κρατεί μυστική και δεν θα γνωστοποιεί προς οιονδήποτε τρίτο κάθε μία και όλες τις πληροφορίες, στοιχεία, ή δεδομένα, που είναι δυνατό να γνωρίζει ή περιέλθουν σε γνώση του, εξαιτίας ή αφορμής των υπηρεσιών που παρέχει, τηρώντας εχεμύθεια και απόρρητο για κάθε τέτοια πληροφορία, στοιχείο ή δεδομένο, εκτός εάν το άλλο συμβαλλόμενο μέρος ρητά, έγγραφα και ειδικά το επιτρέψει.
- Θα τηρεί υποχρέωση πίστης και μη κατάχρησης εμπιστοσύνης.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε τέτοιας παραβάσεως ο ΟΓΑ δικαιούται να απαιτήσει αποκατάσταση της βλάβης ή ζημίας και την αποζημίωσή του, στρεφόμενος, κατ' ενάσκηση διακριτικής του ευχέρειας, εναντίον του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και κάθε υπαιτίου ή υπόχρεου προς αποζημίωση.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το Έργο χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του ΟΓΑ ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στον ΟΓΑ και δεν δεσμεύει τον ΟΓΑ με κανέναν τρόπο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή του συναίνεση.

ΑΡΘΡΟ 15° **ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ**

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ, για την υλοποίηση του Έργου, θα χρησιμοποιήσει τους υπεργολάβους που έχει προσδιορίσει στην προσφορά του, για το κατά περίπτωση αναφερόμενο στην προσφορά του τμήμα του Έργου.

Οι υπεργολάβοι δεν αποκτούν οποιαδήποτε συμβατική σχέση με τον ΟΓΑ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ευθύνεται για τις πράξεις, παραλείψεις και αμέλειες των υπεργολάβων και των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων τους, όπως ακριβώς και για τις πράξεις, παραλείψεις ή αμέλειες του ιδίου, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων του.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δικαιούται να αντικαταστήσει υπεργολάβο σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του με αυτόν ή να χρησιμοποιήσει και άλλον υπεργολάβο, μόνο εφόσον ο νέος υπεργολάβος ανταποκρίνεται στα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης.

Προκειμένου να συνάψει νέα υπεργολαβία, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ απαιτείται να έχει τη γραπτή άδεια του ΟΓΑ. Τα τμήματα τα οποία καλύπτει η υπεργολαβία, καθώς και η ταυτότητα του υπεργολάβου κοινοποιούνται στον ΟΓΑ, μαζί με έγγραφη τεκμηρίωση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ από την οποία πρέπει να προκύπτει ότι ο υπεργολάβος ανταποκρίνεται στα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης.

Ο ΟΓΑ δικαιούται να ζητήσει από τον ΑΝΑΔΟΧΟ την αντικατάσταση υπεργολάβου ή φυσικού προσώπου εμπλεκόμενου στην εκτέλεση του Έργου που, κατά τη βάσιμη και αιτιολογημένη κρίση του, δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Έργου, ο δε ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην

περίπτωση αυτή να ανταποκριθεί στην απαίτηση του ΟΓΑ, σε εύλογο χρονικό διάστημα που θα συμφωνηθεί από κοινού ότι απαιτείται για την εξεύρεση αντικαταστάτη.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου φέρει αποκλειστικά ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ.

ΑΡΘΡΟ 16°

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ερμηνεύεται σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Κάθε διαφορά που θα προκύψει μεταξύ των συμβαλλομένων μερών σχετικά με την ερμηνεία ή εκτέλεση της σύμβασης ή εξ αφορμής αυτής θα επιλύεται από τα εδρεύοντα στην Αθήνα Δικαστήρια.

Για όσα θέματα δεν ρυθμίζονται ρητά στη παρούσα σύμβαση, ισχύουν τα αναφερόμενα στην Διακήρυξη του ΟΓΑ με αριθ. 16/2009, καθώς και οι διατάξεις του Π.Δ. 60/2007, του Ν. 2362/1995 (άρθρα 82 -85) και συμπληρωματικώς οι διατάξεις του Π.Δ. 118/2007.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε η παρούσα σε τέσσερα (4) αντίτυπα, τα οποία αναγνώστηκαν, βεβαιώθηκαν και υπογράφηκαν από τους συμβαλλόμενους και έλαβε ένα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ και τρία κατατέθηκαν στο Τμήμα Επιμελητείας & Δαπανών του ΟΓΑ.

ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ
ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ