

ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ**ΓΙΑ ΤΗΝ «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΗΣ Α.Ε.ΔΙ.Κ.»**

Στα Ίσθμια σήμερα, 30/06/2026, ημέρα Τρίτη οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Η Ανώνυμη Εταιρεία με τον τίτλο «ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΩΡΥΓΑΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε.» και διακριτικό τίτλο «ΔΙΩΡΥΓΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε.», που θα ονομάζεται στο εξής, για συντομία, η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και εδρεύει στην Αθήνα, επί της οδού Ακαδημίας στον αριθμό 16, Τ.Κ. 10671, με ΑΦΜ 094091439, ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε. ΑΤΤΙΚΗΣ, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Γεώργιο Ζουγλή, Γ. Διευθυντή αυτής, και
2. Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΠΛΕΓΜΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» και διακριτικό τίτλο «ΠΛΕΓΜΑ Α.Ε.», που θα ονομάζεται στο εξής για συντομία ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ και εδρεύει στην Αθήνα, επί της οδού Κ. Παλαμά στους αριθμούς 6-8, Τ.Κ. 11141, με Α.Φ.Μ. 094287854, ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Διονύσιο Καλλικούρδη, Δ/νων Σύμβουλο αυτής,

Λαμβάνοντας υπ' όψιν:

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», ως ισχύει.
2. Το καταστατικό της Α.Ε.ΔΙ.Κ. με αριθμό 3806861/08.10.2025 απόφαση του ΓΕΜΗ με την οποία εγκρίθηκε η τροποποίηση – εναρμόνιση των άρθρων του καταστατικού με τις διατάξεις του Ν.2190/1920, σε συνδυασμό με την παρ.3 του Άρθρου 197 του Ν.4389/2016.
3. Την υπ' αριθ. 5/14.01.2026 Απόφαση Δ.Σ. «Έγκριση Προϋπολογισμού και Business Plan έτους 2026» (ΑΔΑ 9ΚΟΥ469Η1Η-4ΧΔ).
4. Την υπ' αριθ. 637/23.03.2026 Απόφαση Δ.Σ. «Περί συγκρότησης σε σώμα του Διοικητικού Συμβουλίου της Διώρυγας Κορίνθου Α.Ε. και την ανάθεση στο Διευθύνοντα Σύμβουλο καθηκόντων και εξουσιοδοτήσεων» (ΑΔΑ ΨΛΑΩ469Η1Η-ΑΥΑ).
5. Την υπ' αριθ. 4062286/08.04.2026 ανακοίνωση καταχώρισης στο Γ.Ε.ΜΗ., περί συγκρότησης σε σώμα του Διοικητικού Συμβουλίου της Ανώνυμης Εταιρίας

Διώρυγας Κορίνθου Α.Ε. και παροχής δικαιωμάτων εκπροσώπησης και δέσμευσης της εταιρείας.

6. Το με Αρ. Πρωτ. Τμ. Προμ. 118/19-06-2026 Τεκμηριωμένο Αίτημα Προμήθειας Αγαθών – Παροχής Υπηρεσιών.
7. Το με Αρ. πρωτ. 1252/19-06-2026 Πρωτογενές Αίτημα με ΑΔΑΜ 26REQ019273316.
8. Την Απόφαση Έγκρισης της Οικονομικής Υπηρεσίας με Αρ. Πρωτ. 1267/23-06-2026 και με ΑΔΑΜ 26REQ019288028, με την οποία επιβεβαιώνει την ύπαρξη επαρκούς υπολοίπου στον Προϋπολογισμό Διαχειριστικού Έτους 2026 της Α.Ε.ΔΙ.Κ.
9. Την με Αρ. Πρωτ. 1275/24-06-2026 Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών με ΑΔΑΜ 26PROC019305303.
10. Την με υπ' αριθ. Πρωτ. 1333/29-06-2026 Οικονομική Προσφορά του αναδόχου, που πιστοποιήθηκε ότι είναι σύμφωνη με τους όρους της πρόσκλησης.
11. Ότι προσκομίστηκαν με το από 26/6/2026 ηλεκτρονικό μήνυμα τα απαραίτητα Δικαιολογητικά του Προσωρινού Αναδόχου (Δικαιολογητικών Κατακύρωσης) και διαπιστώθηκε ότι είναι πλήρη, ορθά και σύμφωνα με τους όρους της πρόσκλησης.
12. Την με αρ. πρωτ. 1341/29-06-2026 απόφαση κατακύρωσης της διαδικασίας της Απευθείας Ανάθεσης με ΑΔΑΜ 26AWRD019334433 και ΑΔΑ 9ΓΒΔ469Η1Η-57Ε.

συμφωνούν και συναποδέχονται τα παρακάτω:

ΑΡΘΡΟ 1 – Γενικά

1.1. Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» αποφάσισε να αναθέσει την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών για λογαριασμό της Α.Ε.ΔΙ.Κ., με CPV: 79342320 (Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών), με τη διαδικασία της Απευθείας Ανάθεσης και με την έκδοση Απόφασης Κατακύρωσης με ΑΔΑΜ 26AWRD019334433.

1.2. Η παρούσα Σύμβαση συνάπτεται με βάση την καλή πίστη και την επιθυμία των συμβαλλόμενων μερών να υπάρξει σαφής προσδιορισμός των υποχρεώσεων της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» και του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ» έναντι της ανατιθέμενης και αναλαμβανομένης Παροχής της Υπηρεσίας.

1.3. Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» θεωρείται ότι έχει μελετήσει την παρούσα Σύμβαση και ότι είναι ενήμερος για τη φύση του αντικειμένου και τα επί μέρους αυτού τμήματα, ως και γενικά καθετί που θα επηρέαζε την κανονική και συνεχή εξέλιξη του αντικειμένου της παρούσης και δεν μπορεί να προκύψει καμιά επί πλέον αξίωση, αν έχει προβεί σε κακή εκτίμηση των ανωτέρω στοιχείων.

ΑΡΘΡΟ 2 – Αντικείμενο & Αξία της Σύμβασης

2.1. Αντικείμενο της σύμβασης είναι η Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών για λογαριασμό της Α.Ε.ΔΙ.Κ., με σκοπό την υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των σχετικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά την υποστήριξη της επικοινωνίας με το κοινό, τη διαχείριση και παρακολούθηση αιτημάτων εξυπηρέτησης, την παροχή πληροφοριών, καθώς και τη συνδρομή στη γενικότερη υποστήριξη και εξυπηρέτηση των χρηστών των ψηφιακών εφαρμογών και υπηρεσιών της Διόρυγας Κορίνθου.

2.2.1 Η συνολική αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των δέκα χιλιάδων ευρώ (€ 10.000,00) πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ.

2.2.2. Η πληρωμή του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ» θα γίνεται τμηματικά και σε ισόποσες δόσεις, κατόπιν προηγούμενης πιστοποίησης της επιτυχούς παροχής των υπηρεσιών και παραλαβής τους, με την έκδοση φορολογικού παραστατικού και την υποβολή στην Α.Ε.ΔΙ.Κ. των απαραίτητων δικαιολογητικών από τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

2.2.3. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος στην έκδοση Ηλεκτρονικού Τιμολογίου για Δημόσιες Συμβάσεις, απαραίτητως μέσω Πιστοποιημένου Παρόχου Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Έκδοσης Στοιχείων σύμφωνα με τις διαδικασίες της ΑΑΔΕ, που διαθέτει πιστοποιημένο σημείο πρόσβασης PEPPOL Access Point, έχει πραγματοποιήσει με επιτυχία τις απαραίτητες δοκιμές λειτουργίας με το Access Point και το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) της ΓΓΠΣΔΔ και έχει εξασφαλίσει Άδεια Καταλληλότητας για το λογισμικό ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων που διαθέτει (ΥΠΙΑΗΣ).

Το Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο θα πρέπει να έχει συνταχθεί σύμφωνα με το Εθνικό και το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Έκδοσης Ηλεκτρονικού Τιμολογίου, δηλαδή τον Εθνικό Μορφότυπο Τιμολογίου B2G (ΚΥΑ 63446/02-06-2021, Β'2338 τροποπ. από ΚΥΑ 31781 ΕΞ.2022/09-03-2022, Β'1202, ΚΥΑ 52445 ΕΞ. 2023/04-04-2023, ΦΕΚ 2385/ Β/12-4-2023), το οποίο διαβιβάζεται και παραλαμβάνεται σε διαρθρωμένη ηλεκτρονική μορφή, που επιτρέπει την αυτόματη και ηλεκτρονική επεξεργασία του (Ν.4601/19, Άρ.149, παρ. 1).

Για το Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο θα πρέπει να συμπληρωθούν όλα τα απαραίτητα πεδία που ορίζει ο Μορφότυπος Ηλεκτρονικού Τιμολογίου B2G (Κωδικός ΑΑΗΤ ΑΕΔΙΚ.: 1024.F01229.0001 /Πηγή Χρηματοδότησης: Φορείς Εκτός Γενικής Κυβέρνησης: Άλλος Προϋπολογισμός (ένδειξη«3») / ΑΔΑ Ανάλυσης Υποχρέωσης: 0 κ.λπ.).

2.2.4. Ως προς τα δικαιολογητικά πληρωμής και λοιπά στοιχεία ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο Άρθρο 200 του Ν.4412/2016. Ενδεικτικά αναφέρονται τα Αποδεικτικά Φορολογικής Ενημερότητας και Ασφαλιστικής Ενημερότητας.

2.2.5. Η παρούσα Σύμβαση υπόκειται στις νόμιμες κρατήσεις, περιλαμβανομένης της κράτησης ύψους 0,10% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.), η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων

της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 350 παρ. 3 του Ν. 4412/2016 ως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΑΡΘΡΟ 3 – Χρονοδιάγραμμα Παράδοσης – Παραλαβής

3.1. Ως ημερομηνία έναρξης των προθεσμιών της Σύμβασης για τις υποχρεώσεις του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ» ορίζεται η ημερομηνία υπογραφής του Συμφωνητικού.

Η διάρκεια του Συμφωνητικού ορίζεται έως της 31/07/2026.

3.2. Κύριος τόπος παράδοσης: Οι εγκαταστάσεις του υποκαταστήματος της Α.Ε.ΔΙ.Κ.

3.3. Εφ' όσον ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» καθυστερήσει αναίτια, η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» μπορεί να διακόψει τη σύμβαση σε βάρος του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ», καταβάλλοντας σ' αυτόν μόνο τη νόμιμη αποζημίωση για το τμήμα των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν μέχρι την ως άνω λύση, το οποίο θα αξιολογείται και θα πιστοποιείται με την υπογραφή πρωτοκόλλου παραλαβής. Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» παραλαμβάνει το περαιωμένο στάδιο των υπηρεσιών και δικαιούται να αναθέσει τη συνέχιση και ολοκλήρωσή του σε άλλο ανάδοχο της επιλογής της.

3.4. Παρά την παραλαβή του συνόλου των υπηρεσιών, η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» διατηρεί τα πάσης φύσεως δικαιώματά της που συνδέονται με οποιαδήποτε διόρθωση ή παράλειψη από πλευράς του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ».

3.5. Η οποιαδήποτε επέκταση, συμπλήρωση και τροποποίηση της Υπηρεσίας και των όρων του παρόντος Συμφωνητικού θα ενεργείται σύμφωνα με τις έγγραφες οδηγίες της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» και με νέα γραπτή συμφωνία των Συμβαλλόμενων Μερών, η οποία θα υπογράφεται προσηκόντως από τους νομίμως εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους τους.

ΑΡΘΡΟ 4 – Κυρώσεις

4.1. Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» παραμένει υπεύθυνος για την αρτιότητα και την καλή εκτέλεση των ανατιθέμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και της καλής τέχνης.

4.2. Σε περίπτωση αδικαιολόγητης άρνησης ή πλημμελούς εκτέλεσης, ο Ανάδοχος ευθύνεται έναντι της Εταιρείας μόνο για άμεση ζημία, η οποία τελεί σε άμεση και αποκλειστική αιτιώδη συνάφεια με πράξη ή παράλειψή του, και μόνον εφόσον αυτή οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια.

Αποκλείεται ρητά η ευθύνη του Αναδόχου για έμμεσες, αποθετικές ζημιές ή διαφυγόντα κέρδη.

ΑΡΘΡΟ 5 – Υποχρεώσεις της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ»

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» υποχρεούται:

5.1. Να ανταποκρίνεται προς τις συμβατικές της υποχρεώσεις για την πληρωμή στον «ΑΝΑΔΟΧΟ» των απαιτήσεών του, που προκύπτουν από τη Σύμβαση και τις ισχύουσες διατάξεις, σε εύλογη προθεσμία με την έκδοση φορολογικού παραστατικού Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης.

5.2. Να ανταποκρίνεται το ταχύτερο στην επίλυση θεμάτων, τα οποία προκύπτουν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης και των οποίων η επίλυση εξαρτάται κατά κύριο λόγο από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ». Οι καθυστερήσεις που τυχόν θα προκύψουν από την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την συνέχιση της προμήθειας δε θα προσμετρώνται στις συμβατικές προθεσμίες του «ΑΝΑΔΟΧΟΥ».

ΑΡΘΡΟ 6 – Εχεμύθεια – Εμπιστευτικότητα

6.1. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, αλλά και μετά την λήξη ή την λύση αυτής, ο Ανάδοχος υποχρεούται:

- να τηρήσει εμπιστευτικές και να μην γνωστοποιήσει σε τρίτους πλην των αναγκαίων για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της από την παρούσα σύμβαση προσώπων (ειδικοί συνεργάτες, υπεργολάβοι κ.λπ.), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του Εργοδότη οποιεσδήποτε πληροφορίες ή έγγραφα που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την παροχή των υπηρεσιών του και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.
- να εφαρμόζει άμεσα όλα τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και να υιοθετεί διαδικασίες και πολιτικές για την τήρηση της εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, διαγραφή ή τυχαία απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη κοινοποίηση, χρήση ή πρόσβαση ή/και οποιαδήποτε άλλη αθέμιτη επεξεργασία.

6.2 Παραβίαση της υποχρέωσης εχεμύθειας συνεπάγεται την έκπτωση του αναδόχου από τη σύμβαση χωρίς την τήρηση οποιασδήποτε προθεσμίας, και δεν αποκλείεται η αναζήτηση από τον Εργοδότη της ανόρθωσης οποιασδήποτε ζημιάς προκλήθηκε από την παραβίαση της εχεμύθειας, η οποία δεν δύναται σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει συνολικά ποσό ίσο με το 50% της συνολικής συμβατικής αξίας της παρούσας σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

6.3 Επιπλέον, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση και εγγυάται ότι η ως άνω υποχρέωση εχεμύθειας δεσμεύει και το προσωπικό, τους συνεργάτες, υπαλλήλους, προστηθέντες και υπεργολάβους του.

ΑΡΘΡΟ 7 – Λύση / Διακοπή της Σύμβασης

7.1. Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» έχει το δικαίωμα, κατά την κρίση της, να λύσει τη Σύμβαση οποτεδήποτε, ειδοποιώντας εγγράφως τον «ΑΝΑΔΟΧΟ», δηλώνοντας ότι η λύση της Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με το παρόν άρθρο και καθορίζοντας την ημερομηνία κατά την οποία πρόκειται να λυθεί η Σύμβαση. Από και δια της συμφωνηθείσας ημερομηνίας η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως.

Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» δικαιούται ως μόνη αμοιβή και αποζημίωση το μέρος της βασικής αμοιβής που αναλογεί στο τμήμα των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν μέχρι την ως άνω λύση, το οποίο θα αξιολογείται και θα πιστοποιείται με την υπογραφή πρωτοκόλλου παραλαβής. Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» παραιτείται ρητά και ανεπιφύλακτα της αξίωσης αποζημίωσης που απορρέει από τις διατάξεις του Άρθρου 700 του Αστικού Κώδικα.

7.2. Ρητά συμφωνείται ότι, πέραν των ανωτέρω, ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» δεν δικαιούται οποιασδήποτε άλλης αμοιβής, αποζημίωσης ή οποιουδήποτε άλλου ποσού εξαιτίας της λύσης της Σύμβασης και ειδικότερα για οποιαδήποτε έξοδα, δαπάνες, ζημιές (θετικές, αποθετικές, άμεσες, έμμεσες ή παρεπόμενες), καθώς και για απώλεια εισοδημάτων. Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» παραιτείται ρητά και ανέκκλητα από οποιοσδήποτε άλλες αξιώσεις.

7.3. Ο «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» δύναται να λύσει τη Σύμβαση με έγγραφη καταγγελία, σε περίπτωση που συντρέχει σπουδαίος λόγος, ο οποίος καθιστά αντικειμενικά αδύνατη ή ουσιωδώς δυσχερή τη συνέχιση της παροχής των υπηρεσιών, σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και στο πλαίσιο των διατάξεων του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 8 – Επίλυση Διαφωνιών

8.1. Για κάθε διαφωνία που μπορεί να παρουσιαστεί σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας Σύμβασης θα γίνεται προσπάθεια φιλικής επίλυσης μεταξύ των Συμβαλλόμενων.

8.2. Εφόσον δεν καταστεί δυνατή φιλική διευθέτηση, κάθε διαφορά ή διαφωνία θα επιλύεται από τα δικαστήρια των Αθηνών.

Η παρούσα Σύμβαση συντάχθηκε σε τρία (3) πρωτότυπα αντίτυπα, αφού αναγνώσθηκε και υπογράφηκε νομίμως από τα Συμβαλλόμενα Μέρη, έλαβε από ένα (1) έκαστο.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

Για τον «ΑΝΑΔΟΧΟ»

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΖΟΥΓΛΗΣ

ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ ΚΑΛΛΙΚΟΥΡΑΗΣ

**Γ. Διευθυντής
Α.Ε.ΔΙ.Κ.**

Δ/νων Σύμβουλος

26SYMV019344893 2026-06-30

AAA: ΨZ70469H1H-71Ψ