



ΔΟΑΤΑΠ

Διεπιστημονικός Οργανισμός
Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών
και Πληροφόρησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ
ΤΙΤΛΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
(Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π.)

Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης
Πληροφορίες: Τμήμα Προμηθειών
Τηλ: 210 5281060
E-mail: procurement@doatap.gr

ΠΡΟΣ

1. **REPOSITION STRATEGY LTD**
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ
ΚΕΝΤΡΟΥ
ΙΣΜΗΝΗΣ 10, ΔΑΦΝΗ ΤΚ17237
ΑΦΜ 997182601 ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
Τηλ: 210 3822406
E-mail: info@reposition.gr
2. **SRC STATISTICS &**
INFORMATICS A.E.
ΑΔΡΙΑΝΟΥΠΟΛΕΩΣ 8
ΝΕΑ ΣΜΥΡΝΗ
ΑΦΜ 999500258 ΔΟΥ ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ
Τηλ: 2110121968
E-mail: info@src.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Θέμα: «Αίτημα υποβολής οικονομικής προσφοράς για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς επίσης και την εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου»

Ο ΔΟΑΤΑΠ πρόκειται να προβεί στην ανάθεση της την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.4412/2016, ενδεικτικού προϋπολογισμού **36.336,96€** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (Καθαρό ποσό 29.304,00€ + 7.032,96€/ Φ.Π.Α. 24%), σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές (Μελέτη 22/14981/30-06-2023), οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Πρόσκλησης.

Η δαπάνη θα βαρύνει τον ΚΑΕ 0439 «Αμοιβές άλλων Ν.Π. που εκτελούν ειδικές υπηρεσίες» με το ποσό των **36.336,96€** (ΑΑΥ:58/03-07-2023/ ΑΔΑ: 68Μ246ΨΖ34-Γ4Ζ/ ΑΔΑΜ:23REQ013006248 2023-07-04), Τακτικού Προϋπολογισμού έτους 2023, σύμφωνα με το αίτημα της Υπηρεσίας με αρ. πρωτ. 14945/29-06-2023 (ΑΔΑΜ: 23REQ012989088 2023-06-30).

Η Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος αναρτάται στο ΚΗΜΔΗΣ τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης (άρθρο 120 παρ.3α του Ν.4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 53 του Ν.4782/2021).

Ο ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου από την ημερομηνία απόφασης ανάθεσης και υπογραφής σύμβασης. Η παρακολούθηση και παραλαβή της σύμβασης θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.4412/2016 όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν με τις διατάξεις του ν.4782/2021.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό 213/2008 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, περί κοινού λεξιλογίου για τις δημόσιες συμβάσεις (CPV), η ανωτέρω υπηρεσία ταξινομείται με **CPV 64214200-1** με τίτλο «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου».

Παρακαλούμε όπως καταθέσετε την οικονομική σας προσφορά μέχρι **26.07.2023** ημέρα Τετάρτη στο Τμήμα Προμηθειών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: procurement@doatap.gr.

Ειδικότερα στο αντικείμενο του έργου/προμήθειας περιλαμβάνονται:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Με την παρούσα προβλέπεται η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου θα δίνονται πληροφορίες σχετικά με τα θέματα του ΔΟΑΤΑΠ (αιτήσεις, εξετάσεις, Πανεπιστήμια, εκκρεμείς αιτήσεις, κλπ.).

Η παροχή εξυπηρέτησης τηλεφωνικών αιτημάτων-ερωτήσεων θα (call center) θα λειτουργεί για τρεις (3) ώρες από τις 11:00 πμ έως 14:00 μμ..

Η ανάθεση κρίνεται απαραίτητη λόγω ότι το υπάρχον προσωπικό δεν επαρκεί για την κάλυψη των τρεχουσών αναγκών των επιμέρους Διευθύνσεων, αλλά και ότι οι υπάρχουσες θέσεις του ΔΟΑΤΑΠ, δεν είναι συναφούς ειδικότητας και αξιοποιούνται σε άλλα ζωτικά αντικείμενα για την λειτουργία του Οργανισμού. Έτσι καθίσταται προφανής η αντικειμενική αδυναμία της Υπηρεσίας να διαθέσει επιπλέον προσωπικό για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του πολίτη, δίνοντας την συγκεκριμένη παροχή υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη (Βεβαίωση Διεύθυνσης Διοικητικής Υποστήριξης αρ.πρωτ.14925/29-06-2023 και Μελέτη Αξιολόγησης της Διεύθυνσης Ενημέρωσης).

Η παρούσα προμήθεια θα ανατεθεί με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/16, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **29.304,00€** χωρίς Φ.Π.Α. 24%, ήτοι συνολικού προϋπολογισμού **36.336,96€ (7.032,96€ ΦΠΑ 24%)** και θα βαρύνει τον **ΚΑΕ 0439** «Αμοιβές άλλων Ν.Π. που εκτελούν ειδικές υπηρεσίες» των Τακτικών Προϋπολογισμών οικονομικών ετών 2023 και 2024.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό 213/2008 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, περί κοινού λεξιλογίου για τις δημόσιες συμβάσεις (CPV), η ανωτέρω υπηρεσία ταξινομείται με **CPV 64214200-1** με τίτλο «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Αντικείμενο της πρόσκλησης είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών –

στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου θα δίνονται πληροφορίες σχετικά με τα θέματα του ΔΟΑΤΑΠ (αιτήσεις, εξετάσεις, Πανεπιστήμια, κλπ.):

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Η εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει δύο συνδέσεις υψηλής ταχύτητας Internet από διαφορετικούς παρόχους για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας της λειτουργίας της.

Θα πρέπει να διαθέτει λογισμικό VOIP το οποίο της παρέχει δυνατότητα εξυπηρέτησης μέχρι και 20 εισερχομένων κλήσεων το δευτερόλεπτο και μέχρι 20 live agents για την εξυπηρέτηση των εισερχομένων κλήσεων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ISO 9001 & ISO 27001.

Προτεινόμενο Σύστημα για την εξυπηρέτηση αιτημάτων – ερωτημάτων των πολιτών του ΔΟΑΤΑΠ

- Παροχή «ευκολομνημόνευτου» αριθμού (210-*****) για λήψη κλήσεων.
- Τηλεφωνικό Κέντρο με Agents οι οποίοι θα απαντούν σε όλες τις εισερχόμενες κλήσεις καθημερινά επί 3ωρου από τις 11:00πμ – 14:00μμ
- Η στελέχωση του Call Center με 3 Agents για την εξυπηρέτηση του 5ψήφιου αριθμού κλήσης και απάντησης ερωτήσεων 1^{ου} επιπέδου
- Η απόδοση κωδικών πρόσβασης σε 3 άτομα του ΔΟΑΤΑΠ για απάντηση ερωτημάτων τα οποία χρήζουν εξειδικευμένης αντιμετώπισης και δεν μπορούν να απαντηθούν από το Call Center

KPIs (Key Performance Indicator)

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	KPI	ΤΙΜΗ ΣΤΟΧΟΣ
K 01	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΡΙΦΘΕΝΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ	0
K 02	ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ	< 3 ΛΕΠΤΑ
K 03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	> 60% ΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ
K 04	TICKETS ΣΕ 2 ^{ου} ΕΠΙΠΕΔΟ	ΧΡΟΝΟΣ ESCALATION TICKETS 1ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΕ TICKETS 2ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	< 15 ΛΕΠΤΩΝ
K 05	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ	< 1 ΩΡΑΣ

	ΣΕ TICKETS 2ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΣΕ TICKETS 2ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	
Κ 06	TICKETS 2 ^{ου} ΕΠΙΠΕΔΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ RESOLVED TICKETS 2 ^{ου} ΕΠΙΠΕΔΟΥ	> 80%

Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, τη μεθοδολογία οργάνωσης και υλοποίησης του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει σε βασικούς ρόλους όπως αναφέρεται στην παρούσα απόφαση (Ομάδα Έργου και τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου), με αναλυτική αναφορά αντικειμένου, ρόλων, απασχόλησης, βιογραφικών κλπ. ενός εκάστου.

Η ομάδα έργου θα πρέπει να στελεχώνεται από άτομα που διαθέτουν τις δεξιότητες και τους ρόλους που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου. Για όλα τα μέλη της ομάδας έργου υποχρεωτικά πρέπει να κατατεθεί στην τεχνική προσφορά συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο βιογραφικό σύμφωνα με το συνημμένο υπόδειγμα.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει την παρεχόμενη υπηρεσία, με τεκμηριωμένη μεθοδολογία, την οποία οφείλει να παρουσιάσει στην προσφορά του και η οποία θα επιτρέπει και θα διασφαλίζει τις απαιτήσεις της παρούσας επιτρέποντας τη βελτίωση στην παροχή της υπηρεσίας στον εξυπηρετούμενο πολίτη.

Συγκεκριμένα, το Σχέδιο οργάνωσης, διοίκησης, υλοποίησης και παρακολούθησης (management plan) του Έργου το οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην προσφορά του, θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Οργανόγραμμα και λεπτομερή περιγραφή αρμοδιοτήτων της Ομάδας Έργου, ρόλοι, αντικείμενο κλπ., σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και παραγωγικής λειτουργίας του έργου.
- Οριοθέτηση και σαφή οργάνωση για τις λειτουργίες Συντονισμού και Διασφάλισης Ποιότητας του Επιπέδου των Παρεχόμενων Υπηρεσιών.
- Υπεύθυνες Δηλώσεις περί αληθείας και ακριβείας των όσων δηλώνονται στα βιογραφικά σημειώματα και συνεργασίας των μη μόνιμων συνεργατών του υποψήφιου Αναδόχου Τυχόν αλλαγή του συγκεκριμένου προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας.

Επίσης, η Αναθέτουσα μπορεί να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της ομάδας, εφόσον αυτό δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες του έργου.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να υποβάλει και τα παρακάτω Παραδοτέα με αναλυτική και πλήρη τεκμηρίωση, στο πλαίσιο των υπηρεσιών που προβλέπει το έργο, και να περιγράψει με σαφήνεια τη μεθοδολογία προσέγγισης και υλοποίησης των εν λόγω υπηρεσιών και παραδοτέων στην προσφορά του, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας.

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδίδει σταδιακά με αναλυτικό και τεκμηριωμένο τρόπο τα παρακάτω Παραδοτέα από την υπογραφή Σύμβασης του Έργου, σε χρόνο που θα συμφωνηθεί. Τα Παραδοτέα θα είναι σε κατάλληλη ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, ώστε να είναι άμεσα και πλήρως αξιοποιήσιμα.

Μη παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια επιτροπή συνεπάγεται την μη αποδοχή υπηρεσιών που αφορά το συγκεκριμένο παραδοτέο, με συνέπεια την καθυστέρηση ή/και μη πληρωμή των σχετικών υπηρεσιών του παραδοτέου.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ

Το έργο έχει ως αντικείμενο την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών από Τηλεφωνικό Κέντρο υποστηριζόμενο από Ανάδοχο. Οι παρεχόμενες προς τον πολίτη τηλεφωνικές υπηρεσίες αφορούν:

- α) τις ενέργειες και διαδικασίες που απαιτούνται για την ακαδημαϊκή αναγνώριση τίτλων σπουδών που απονέμονται από εκπαιδευτικά ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης της αλλοδαπής, και
- β) την έγκυρη πληροφόρηση για τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και τους τίτλους σπουδών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

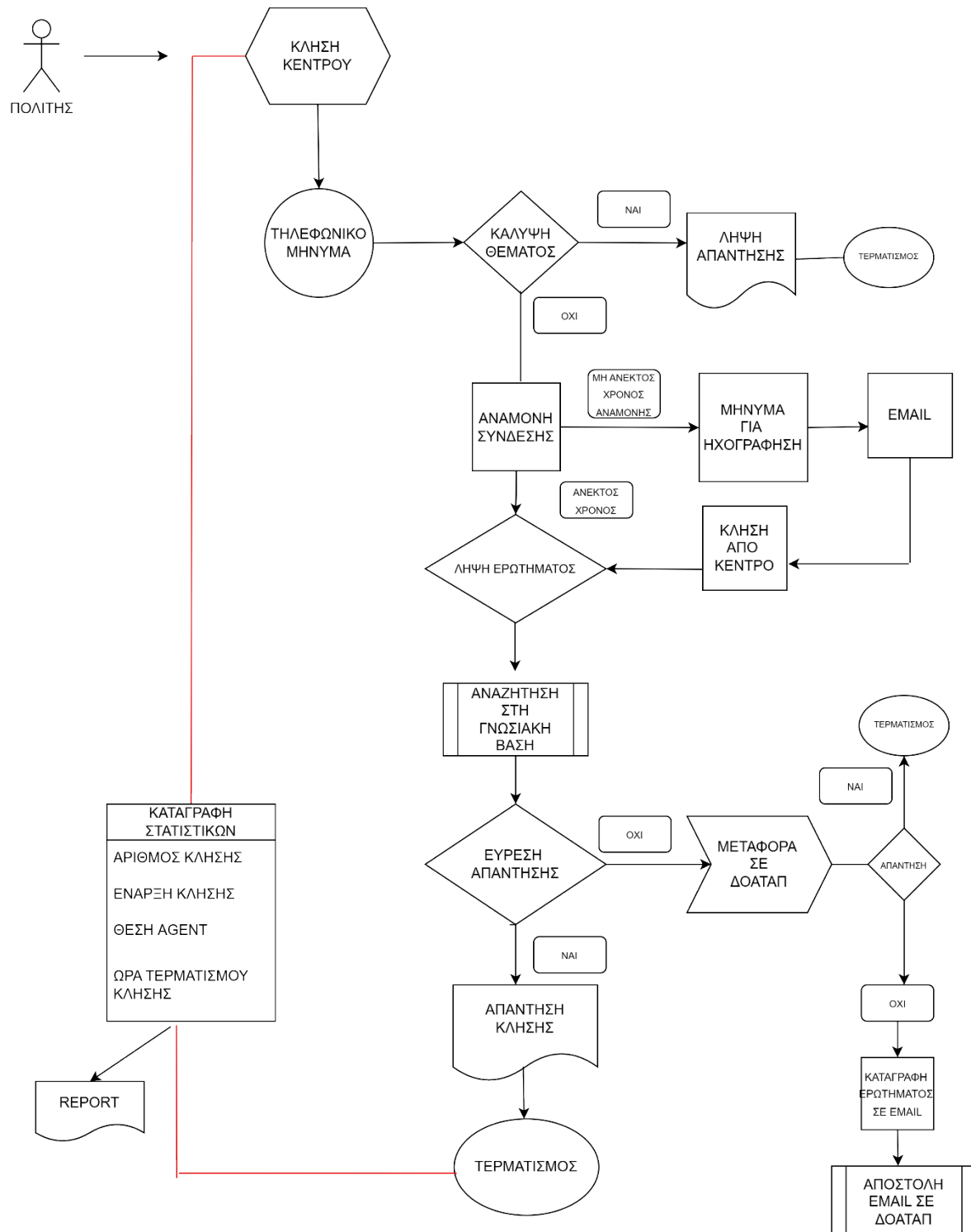
1. Παροχή «ευκολομημόνευτου» αριθμού (210-*****) για λήψη κλήσεων.
2. Τηλεφωνικό Κέντρο με Agents οι οποίοι θα απαντούν σε όλες τις εισερχόμενες κλήσεις καθημερινά επί 3ωρου βάσης με ώρα έναρξης και λήξης υποδοχής κλήσεων που θα υποδειχθεί από τον ΔΟΑΤΑΠ.
3. Δυνατότητα αναδρομολόγησης/μεταφοράς κλήσεων από το Τηλεφωνικό Κέντρο σε στελέχη εντός του ΔΟΑΤΑΠ, ανεξαρτήτως γεωγραφικής τοποθεσίας, ώστε να υπάρχει δυνατότητα υποστήριξη και από τα γραφεία του Οργανισμού που εδρεύουν στην Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
4. Δυνατότητα πληροφόρησης των καλούντων πολιτών για τη θέση προτεραιότητας κατά τον χρόνο αναμονής σύνδεσης με Agent του τηλεφωνικού κέντρου με τον επιθυμητό μέσο χρόνο αναμονής να είναι μικρότερος των 3 λεπτών.
5. Δυνατότητα τυποποίησης μηνυμάτων για κατηγορίες θεμάτων (αν απαιτηθεί).
6. Δυνατότητα λήψης και καταγραφής μηνύματος των πολιτών από τους agents και αποστολής σχετικού ενημερωτικού email στα στελέχη του ΔΟΑΤΑΠ ώστε να μπορεί να γίνει επικοινωνία με τους πολίτες μόλις είναι εφικτό.
7. Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με τον ΔΟΑΤΑΠ, θα μεριμνήσει για την εκπαίδευση των υπαλλήλων (Agents) του Τηλεφωνικού Κέντρου σε θέματα του αντικειμένου του έργου.
8. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε να υπάρχει γνωσιακή βάση για τους Agents ώστε οι απαντήσεις να είναι πάντα ορθές και σύμφωνα με τα οριζόμενα από τον ΔΟΑΤΑΠ.
9. Ο Ανάδοχος θα εξάγει μηνιαίως στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου αναφορικά με την εξυπηρέτηση των αιτημάτων / ερωτημάτων των πολιτών και να τα παρέχει στον ΔΟΑΤΑΠ στις αρχές κάθε μήνα (στατιστικά στοιχεία προηγούμενου μήνα) .

Ο Ανάδοχος θα πρέπει:

1. Να διαθέτει υποδομές και να υποστηρίζεται από τουλάχιστον δύο (2) παρόχους τηλεφωνίας ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάληπτη και απρόσκοπτη λειτουργία της επικοινωνίας με τους πολίτες.
2. Να διαθέτει ISO 9001 & ISO 27001 ώστε να υπάρχει διασφάλιση σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών, ασφάλειας πληροφοριών και προσωπικών δεδομένων.

3. Να έχει υλοποιήσει τουλάχιστον δύο (2) συμβάσεις ανάλογων έργων τα τελευταία δύο χρόνια.

Απαιτούμενος τρόπος λειτουργίας (σε διάγραμμα)



Περιγραφή τρόπου λειτουργίας της παρεχόμενης υπηρεσίας

Ο πολίτης καλεί τον «ευκολομνημόνευτο» αριθμό (210-*****)

Ο πολίτης ακούει ηχογραφημένο τηλεφωνικό μήνυμα για πληροφορίες που υπάρχουν και μπορεί να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα του ΔΟΑΤΑΠ.

1. Αν το ερώτημα του πολίτη απαντηθεί/καλυφθεί από το μήνυμα τότε η κλήση τερματίζεται.
2. Αν ο πολίτης δεν καλυφθεί από το μήνυμα τότε αναμένει για απόκριση από έναν agent του Τηλεφωνικού Κέντρου του Αναδόχου. Το πολίτης ενημερώνεται για το χρόνο αναμονής και στην σειρά εξυπηρέτησής του.
 - α. Εάν ο χρόνος αναμονής (για τον οποίο ενημερώνεται ο πολίτης) είναι αποδεκτός τότε ο πολίτης αναμένει απόκριση από agent.
 - β. Εάν ο χρόνος αναμονής (για τον οποίο ενημερώνεται ο πολίτης) δεν είναι αποδεκτός, τότε ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να ηχογραφήσει μήνυμα το οποίο είτε απαντάτε από agent του Τηλεφωνικού Κέντρου είτε προωθείται, με τη μορφή ηλεκτρονικού μηνύματος, σε συγκεκριμένα στελέχη του ΔΟΑΤΑΠ τα οποία απαντούν.

Αδυναμία εξυπηρέτησης του ερωτήματος του πολίτη από agent.

- I.** Εάν ο agent, ανατρέχοντας ή μη στην «γνωσιακή βάση», δώσει απάντηση στο ερώτημα του πολίτη, τότε η κλήση τερματίζεται.
- II.** Εάν ο agent δεν μπορεί να απαντήσει στον πολίτη (είτε γιατί δεν βρήκε απάντηση στη «γνωσιακή βάση» είτε γιατί ο πολίτης αναζητάει περαιτέρω διευκρινίσεις), τότε η κλήση αναδρομολογείται /μεταφέρεται στο ΔΟΑΤΑΠ (γραφεία Αθήνας ή Θεσσαλονίκης).
 - II.α** Εάν η κλήση απαντηθεί από υπάλληλο του ΔΟΑΤΑΠ, τότε η κλήση τερματίζεται.
 - II.β** Εάν δεν απαντηθεί η κλήση από τον ΔΟΑΤΑΠ, τότε η κλήση επανέρχεται στο Τηλεφωνικό Κέντρο και ένας agent καταγράφει το ερώτημα του πολίτη το οποίο αποστέλλει με email στο ΔΟΑΤΑΠ (μεταφορά του ticket στο ΔΟΑΤΑΠ) προκειμένου να απαντήσει στον πολίτη, ενώ η κλήση τερματίζεται.

Από την έναρξη της κλήσης του πολίτη μέχρι τον τερματισμό θα πρέπει να γίνεται καταγραφή στατιστικών στοιχείων (ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ, ΕΝΑΡΞΗ ΚΛΗΣΗΣ, ΘΕΣΗ AGENT, ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΔΟΑΤΑΠ, ΩΡΑ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΛΗΣΗΣ) και να δημιουργείται σχετική αναφορά.

Οι **μηνιαίες αναφορές στατιστικών στοιχείων** θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

- 1) Αριθμός κλήσεων ανά ημέρα και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.
- 2) Αριθμός κλήσεων που εγκατέλειψαν ανά ημέρα και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.
- 3) Μέσος χρόνος αναμονής απάντησης εισερχόμενης κλήσης.
- 4) Αριθμός διεκπεραιωμένων αιτημάτων ημερησίως από agents και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.
- 5) Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων από τους agents του Τηλεφωνικού Κέντρου χωρίς την διαμεσολάβηση του ΔΟΑΤΑΠ.
- 6) Αριθμός κλήσεων που μεταφέρθηκαν και απαντήθηκαν από το ΔΟΑΤΑΠ (2^ο επίπεδο **II.α**) ημερησίως και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.

- 7) Αριθμός κλήσεων που μεταφέρθηκαν στον ΔΟΑΤΑΠ και επέστρεψαν αναπάντητες στο Τηλεφωνικό Κέντρο (2^ο επίπεδο **Π.β**) ημερησίως και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.
- 8) Αριθμός κλήσεων για τα οποία απαιτήθηκε η καταγραφή του αιτήματος σε email και η αποστολή αυτού στο ΔΟΑΤΑΠ (2^ο επίπεδο **Π.β**) ημερησίως και μέσος όρος αυτού για τον μήνα αναφοράς.
- 9) Αριθμός κλήσεων εκτός ωραρίου ανά ημέρα και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.
- 10) Αριθμός κλήσεων που η γραμμή του Τηλεφωνικού Κέντρου ήταν κατειλημμένη ανά ημέρα και μέσος όρος αυτών για τον μήνα αναφοράς.

Για το έργο ορίζονται συντονιστές ένα άτομο από το ΔΟΑΤΑΠ και το αναπληρωματικό του και ένα από τον Ανάδοχο και το αναπληρωματικό του.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 1 έτος από την υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Α/Α	Περιγραφή Υπηρεσίας/ών	Ανθρωπο -ημέρες	Κόστος Μονάδας	Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ	Φ.Π.Α.	Συνολική δαπάνη με ΦΠΑ
1	Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου 3 FTE X 12 μήνες) X 22 ημέρες	792	37,00€	29.304,00€	7.032,96€	36.336,96€
	ΣΥΝΟΛΟ			29.304,00€	7.032,96€	36.336,96€

ΘΕΜΑΤΑ ΑΡΧΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο Ανάδοχος σε εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ενημερώνει τον ΔΟΑΤΑΠ τα ακόλουθα :

1. Τηρεί και επεξεργάζεται Αρχεία Προσωπικών Δεδομένων, το είδος και το εύρος των οποίων εξαρτάται από το είδος της συναλλαγής και που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της εργατικής, ασφαλιστικής νομοθεσίας.
2. Σκοπός της τήρησης και επεξεργασίας των αρχείων δεδομένων είναι η εξυπηρέτηση, η υποστήριξη και παρακολούθηση των πάσης φύσεως συναλλαγών μεταξύ των υποκειμένων της επεξεργασίας και του ΔΑΟΤΑΠ.

3. Η επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων διαρκεί υποχρεωτικά σε όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης και μετά από αυτή περιορίζεται σε ιστορικούς και στατιστικούς σκοπούς και ανάγκες που υπαγορεύονται από την νομοθεσία.
4. Τα στοιχεία τα οποία παράγονται ως αποτέλεσμα της επεξεργασίας της βάσης δεδομένων, δεν κοινοποιούνται σε τρίτο αποδέκτη παρά μόνο στις αρμόδιες αρχές που ορίζει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου.

2. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Αντικείμενο παροχής υπηρεσίας

Αντικείμενο της πρόσκλησης είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.

Εργοδότης θα ονομάζεται ο ΔΟΑΤΑΠ και ανάδοχος θα ονομάζεται ο οικονομικός φορέας στον οποίο θα ανατεθεί η εκτέλεση της παροχής υπηρεσίας, βάσει της προσφοράς του.

Ισχύουσες διατάξεις

Η παροχή υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. του Ν.4412/16 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»,
2. του Ν.3463/06 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» και ιδίως του άρθρου
3. του Ν.4270/14 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
4. του Π.Δ. 80/16 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
5. του Ν.4013/11 «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Συμβάσεων και άλλες διατάξεις»,
6. της Κ.Υ.Α. 76928/21 «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)»,
7. του Ν.4727/20 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», κεφάλαιο ΙΑ΄ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ – άρθρα 75 έως 83»,
8. του Ν.2690/99 «Κύρωση του κώδικα διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις»,
9. της παραγράφου Ζ΄ του άρθρου 1 του Ν.4152/13 «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013»,
10. Τις διατάξεις του άρθρου 9 του ν.3328/2005 «Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης και άλλες διατάξεις» (Α΄80)

11. Την ΥΑ 21004/Ζ1/12-02-2020 (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 104) «Συγκρότηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Διεπιστημονικού Οργανισμού Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης (Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π.)»
12. τις διατάξεις του ν.4957/2022, Κεφάλαιο Α' Γενικές Διατάξεις: «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις»
13. τις διατάξεις του άρθρου 479 του ν.4957/2022 «Μεταβατικές Διατάξεις Κεφαλαίου Α'»
14. τις διατάξεις του ν.4982/15-10-2022 (ΦΕΚ 195/Α/15-10-2022), άρθρο 101, §2, περ. α «Ρυθμίσεις για τον Διεπιστημονικό Οργανισμό Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης – Τροποποίηση άρθρων 301, 479 και 480 ν.4957/2022»
15. Την ΥΑ 162287/Ζ1/31-12-2022 (ΦΕΚ 1221/ΥΟΔΔ/31-12-2022) «Συγκρότηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Διεπιστημονικού Οργανισμού Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης (Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π.) και ορισμός μελών του».

Άρθρο 3ο: Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της σύμβασης, κατά σειρά ισχύος, είναι:

- Το συμφωνητικό
- Η παρούσα μελέτη
- Η απόφαση ανάθεσης
- Η προσφορά του αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των αποδεικτικών μέσων

Άρθρο 4ο: Προϋποθέσεις συμμετοχής

Οι δικαιούμενοι συμμετοχής οικονομικοί φορείς και, σε περίπτωση ενώσεων τα μέλη αυτών, μπορούν να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε:

α) σε κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

γ) σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

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

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς, όμως η Α.Α. μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

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

Άρθρο 5ο: Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη διαδικασία οποιοσδήποτε οικονομικός φορέας:

5.1. Εάν υπάρχει εις βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

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

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της δωροδοκίας στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

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

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

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

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

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

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.
- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.
- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

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

5.2 Στις ακόλουθες περιπτώσεις:

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

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

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

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

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

Άρθρο 6^ο: Αποδεικτικά Μέσα

Ο ανάδοχος, πριν την έκδοση της απόφασης ανάθεσης, θα πρέπει να υποβάλλει τα αναφερόμενα στο παρόν άρθρο πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και λοιπά αποδεικτικά μέσα εκτός και εάν τα έχει συνυποβάλλει με την προσφορά του.

Τα απαιτούμενα έγγραφα είναι τα ακόλουθα:

6.1 Απόσπασμα του σχετικού μητρώου (για την περίπτωση 5.1), όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 5.1.

Εναλλακτικά, ο προμηθευτής δύναται αντί του αποσπάσματος ποινικού μητρώου να προσκομίσει:

Υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/86 ως αποδεικτικό μέσο με την οποία ο οικονομικός φορέας θα δηλώνει:

α) **Στην περίπτωση φυσικού προσώπου**, ότι δεν υπάρχει εις βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για τους λόγους που αναφέρονται στην παρ. 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/16.

β) **Στην περίπτωση νομικού προσώπου (εταιρίας)**, ότι δεν υπάρχει αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για τους λόγους που αναφέρονται στην παρ. 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/16 εις βάρος των προσώπων που αναφέρονται ανωτέρω καθώς και στην παράγραφο 5.1.

Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από το φυσικό πρόσωπο (για τις ατομικές επιχειρήσεις) ή από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (στην περίπτωση εταιριών) όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 79Α του Ν.4412/16.

6.2 Πιστοποιητικό (για την περίπτωση 5.2), που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας από το οποίο να προκύπτει ότι ο οικονομικός φορέας δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσο αφορά στην:

α) καταβολή φόρων

β) καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύρια και επικουρική για τους Έλληνες πολίτες και για τους οικονομικούς φορείς που έχουν την εγκατάστασή τους στην Ελλάδα)

Σε περίπτωση νομικών προσώπων, αφορά το νομικό πρόσωπο και όχι τα φυσικά πρόσωπα που τη διοικούν ή την εκπροσωπούν, εκτός εάν αυτά έχουν εργασιακή σχέση με την εταιρεία.

Σε περίπτωση φυσικών προσώπων (ατομικών επιχειρήσεων), αφορά και όσους είναι ασφαλισμένοι ως εργοδότες ή ελεύθεροι επαγγελματίες σε οποιονδήποτε ασφαλιστικό οργανισμό.

Πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

- i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων, αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.
- ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης, πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

6.3 Στην περίπτωση νομικών προσώπων, απαιτείται η προσκόμιση αποδεικτικών της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης.

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

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές του στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό **πιστοποιητικό** ισχύουσας εκπροσώπησης.

Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών νομικού προσώπου, γενικό **πιστοποιητικό** μεταβολών του ΓΕΜΗ.

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

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση- πρακτικό του αρμοδίου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

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

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

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 19 του Ν.4412/2016.

Χρόνος έκδοσης και διάρκεια ισχύος των αποδεικτικών μέσων

- Το απόσπασμα ποινικού μητρώου εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.
- Η φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα θα πρέπει να είναι εν ισχύ κατά την υποβολή τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, να έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους.
- Το πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επιμελητηρίου/μητρώου θα πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.
- Το πιστοποιητικό εκπροσώπησης του Γ.Ε.ΜΗ, θα πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.
- Το γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του Γ.Ε.ΜΗ. σε περίπτωση νομικών προσώπων, θα πρέπει να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.
- Τυχόν υποβαλλόμενες ένορκες βεβαιώσεις θα πρέπει να έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους.
- Οι υπεύθυνες δηλώσεις θα πρέπει να έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών.

Άρθρο 8ο: Ισχύς σύμβασης

Με την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης η σύμβαση θεωρείται, ότι έχει συναφθεί και η υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Το συμφωνητικό συντάσσεται με βάση τα έγγραφα της σύμβασης και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία υπογραφής του και ανάρτησής του στο ΚΗΜΔΗΣ έως και την ημέρα υποβολής της Φορολογικής Δήλωσης.

Άρθρο 9ο: Παρακολούθηση και παραλαβή υπηρεσιών

Για την εκτέλεση της υπηρεσίας εφαρμόζονται οι διατάξεις του Ν. 4412/16. Η παρακολούθηση της σύμβασης, η διοίκηση αυτής και η παραλαβή των υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί από την Επιτροπή Ποιοτικής και Ποσοτικής Παρακολούθησης και Παραλαβής Προμηθειών του ΔΟΑΤΑΠ (ΑΔΑ: ΩΝΡΗ46ΨΖ34-ΝΒ8).

Άρθρο 10ο: Σταθερότητα τιμών

Η προσφερόμενη τιμή μονάδας θα δοθεί υποχρεωτικά σε «ευρώ». Η τιμή μονάδας της προσφοράς θα είναι σταθερή και αμετάβλητη κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και για κανένα λόγο και σε καμία αναθεώρηση δεν υπόκειται.

Άρθρο 11ο: Πληρωμή αναδόχου

Η πληρωμή θα γίνει μετά την ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών και επιβεβαίωσης από την αρμόδια επιτροπή, από το ταμείο του ΔΟΑΤΑΠ, ύστερα από την έκδοση του χρηματικού εντάλματος και εφόσον προσκομισθούν στην Οικονομική Υπηρεσία του ΔΟΑΤΑΠ:

1. Πρωτότυπο Τιμολόγιο.

2. Το πρακτικό παραλαβής της Τριμελούς Επιτροπής από το οποίο θα προκύπτει η πραγματοποίηση επιμελώς των εργασιών όπως αναφέρονται στη σύμβαση.
3. Φορολογική Ενημερότητα
4. Ασφαλιστική Ενημερότητα

Περαιτέρω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίσει κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Άρθρο 12º: Ζημιές – Ατυχήματα

Ο ανάδοχος έχει υποχρέωση και ευθύνη να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την ασφάλεια του προσωπικού που απασχολεί κατά την εκτέλεση της σύμβασης και για την πρόληψη ζημιών – ατυχημάτων σε οποιαδήποτε πρόσωπα ή πράγματα. Για ατυχήματα ή ζημιές που τυχόν θα συμβούν στο προσωπικό του αναδόχου ή οποιονδήποτε τρίτο, ο ΔΟΑΤΑΠ δεν έχει καμιά ευθύνη και ο ανάδοχος έχει αποκλειστικά τις ευθύνες, τόσο τις αστικές όσο και τις ποινικές, σύμφωνα με τις διατάξεις των οικείων νόμων για τις περιπτώσεις αυτές.

Άρθρο 13º: Κρατήσεις

Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλες τις νόμιμες κρατήσεις, πλην του Φ.Π.Α. ο οποίος βαρύνει τον εργοδότη.

Άρθρο 14º: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ/ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο. Αν προκύψει διαφωνία ή διαφορά ανάμεσα στον Ανάδοχο και τον ΔΟΑΤΑΠ, σε σχέση με τη Σύμβαση ή που να προέρχεται από αυτήν και με την προϋπόθεση ότι κάθε ένα από τα δύο μέρη έχει δώσει γραπτή ειδοποίηση σχετικά με αυτήν τη διαφωνία ή διαφορά, τα μέρη θα προσπαθήσουν να διαπραγματευτούν μία συμφωνία με καλή πίστη και σε υπεύθυνο επίπεδο. Αν δεν μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία, το θέμα παραπέμπεται σε δικαστική διευθέτηση.

Άρθρο 15º: ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ/ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί την επιβαλλόμενη από την ιδιότητα και τη φύση των υπηρεσιών του εχεμύθεια και να μην προβαίνει σε πράξεις που δύναται να τον οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με τον ΔΟΑΤΑΠ. Ο Συνεργάτης υποχρεούται να μην αποκαλύπτει σε οποιονδήποτε τρίτο καμία εμπιστευτική πληροφορία που αφορά τον ΔΟΑΤΑΠ, τα οικονομικά στοιχεία ή τα συμφέροντα αυτού.

Για τους σκοπούς της παρούσας εμπιστευτική θεωρείται κάθε πληροφορία που έχει περιέλθει σε γνώση του Αναδόχου στο πλαίσιο της συνεργασίας του με τον ΔΟΑΤΑΠ. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, όλες τις τεχνολογικές, επαγγελματικές, εμπορικές, αναπτυξιακές, εκτελεστικές πληροφορίες του Οργανισμού και/ή, όλως ενδεικτικώς, πληροφορίες που αφορούν την επιχειρηματική της οργάνωση, επενδύσεις, υπηρεσίες και προϊόντα και/ή σύνθεση αυτών, οικονομική κατάσταση, πελατολόγιο, προμηθευτές, εμπορική πολιτική, επιχειρηματικά πλάνα, στρατηγικές, πνευματικά ή οποιασδήποτε άλλης φύσεως δικαιώματα, τεχνογνωσία, δείγματα και μέσα που φέρουν δεδομένα και τέτοιες πληροφορίες.

Άρθρο 16°: ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Ο ΔΟΑΤΑΠ υποχρεούται να παρέχει στον Ανάδοχο πρόσβαση όπου συμφωνηθεί, προκειμένου να παρασχεθούν οι αντίστοιχες υπηρεσίες κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Άρθρο 17°: ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει Τεχνική προσφορά με τα ακόλουθα:

- Ανάλυση του περιβάλλοντος, των απαιτήσεων και των κινδύνων του Έργου
- Μεθοδολογία υλοποίησης του Έργου
- Περιγραφή και Ανάλυση των Φάσεων και Συνιστωσών Έργου
- Χρονοπρογραμματισμό Έργου – Οργάνωση παραδοτέων
- Υπηρεσίες διασφάλισης της ποιότητας του παρεχόμενου έργου
- Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου
- Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της Ομάδας Έργου

Άρθρο 18°: ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Σχετικά με τις εξαγόμενες αναφορές υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου

Στα πλαίσια του έργου, ο Ανάδοχος θα παραδίδει στον ΔΟΑΤΑΠ συγκεντρωτικές τριμηνιαίες αναφορές σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή εντός αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε τριμήνου λειτουργίας, ή σε άλλα χρονικά διαστήματα που ορίζονται κατά περίπτωση.

Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

- Έκδοση ημερήσιων, εβδομαδιαίων και τριμηνιαίων αναφορών (Reports) σχετικά με την κίνηση του Τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και αναλυτικά αθροίσματα σε μηνιαία βάση, ή περιστασιακά (το αργότερο εντός δύο (2) το πολύ ημερών από το αίτημα της Αναθέτουσας) κ.λ.π.,
- Αντίγραφα όλων των εισερχομένων κλήσεων - πληροφοριών. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να αρχειοθετούνται.
- Αναλυτική καταγραφή όλων των στοιχείων κάθε κλήσης (Χρόνος, διάρκεια, αριθμός καλούντος, αναμονή εξυπηρέτησης, κατηγορία / υποκατηγορία κλήσης, θέμα, κλπ).

ΑΝΑΜΟΝΗ

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια αναμονής** ανά κλήση
- Μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά συνόλου κλήσεων
- **Μέγιστος** χρόνος **αναμονής** για κλήση

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ

- Συνολικός **αριθμός εισερχόμενων** κλήσεων ανά ώρα, ανά ημέρα ~~και ανά agent~~
- Συνολικός ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** κλήσεων που αφορούν σε **δρομολόγηση** του αντίστοιχου **αιτήματος** στο **δεύτερο επίπεδο** εξυπηρέτησης (συνολικά και ανά agent)
- **Πλήθος κλήσεων** που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν και μετά το πέρας του χρόνου αναμονής των 60sec ανά ώρα, ημέρα, μήνα και ανά agent

- **Συνολικό αριθμό και χρόνο χαμένων κλήσεων ανά ημέρα με ανάλυση (εγκαταλειμμένες κλήσεις με το άκουσμα, εγκαταλειμμένες κλήσεις πριν τα 60'', εγκαταλειμμένες κλήσεις μετά τα 60'')**

Δρομολόγηση – κατανομή κλήσεων

- Συνολικό αριθμό κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά ώρα (ημερήσια βάση)
- Ποσοστό κλήσεων που δρομολογήθηκαν, που βρέθηκαν σε αναμονή, που εγκατέλειψαν ανά ώρα, ημέρα, μήνα (ημερήσια βάση)
- Συγκεντρωτική παρουσίαση της κατανομής των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για κάθε μέρα της εβδομάδας
- **Κατανομή των κλήσεων ανά θεματική ενότητα**
- Γραφική **κατανομή** των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο **χρόνο** (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- Διαγράμματα παρουσίασης της **κατανομής** των κλήσεων **ανά ώρα της ημέρας** για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για **κάθε μέρα της εβδομάδας**

Προώθηση Αιτημάτων

- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** αιτημάτων **προωθήθηκαν σε δεύτερο επίπεδο (συνολικά και ανά agent)**
- Σύστημα παρακολούθησης εκκρεμών αιτημάτων με χρονολογική ταξινόμηση. Οι παραπάνω τηρούμενες πληροφορίες θα είναι οργανωμένες κατά κατηγορία υπόθεσης, ή/και κατηγορίες ή ρόλους χρηστών, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας
- Ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο **ποσοστό αιτημάτων** που **δρομολογήθηκαν** σε σχέση με το συνολικό

Χρόνος κλήσεων

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια συνομιλίας** ανά κλήση
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **χρόνος δρομολόγησης** κλήσης και **εγκατάλειψης** κλήσης
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων
- Συνολικά στοιχεία του πλήθους και του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης και αναμονής των κλήσεων και συγκριτικά της χρονικής περιόδου που αναφέρεται η αναφορά με αυτά της προηγούμενης αναφοράς
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από τηλεφωνικό πράκτορα ανά κλήση
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση

Επεξεργασία εξαγόμενων αναφορών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, πέραν της εξαγωγής των ειδικών αναφορών που έχουν αναφερθεί ανωτέρω να προσφέρει διοικητική ενημέρωση σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα όποτε του ζητηθεί, ώστε η διοίκηση να είναι σε θέση με εύκολο τρόπο να κατανοήσει τα αποτελέσματα της εξυπηρέτησης και να παρέμβει για την επίλυση ζητημάτων που καθυστερούν την εξυπηρέτηση γενικά.

Άρθρο 19º: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος κατά την υπογραφή της παρούσας δηλώνει ανεπιφύλακτα ότι έχει πλήρη γνώση του συνόλου των συνθηκών εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης και ότι αναλαμβάνει την εκτέλεσή της, θεωρώντας το τίμημα επαρκές, νόμιμο και αληθινό για την εκτέλεσή του. Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει οποιονδήποτε εξοπλισμό χρειαστεί για την εκτέλεση των υποχρεώσεών του.

Ο Ανάδοχος 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 του έργου, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της αρμόδιας Υπηρεσίας ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτόν προσώπων.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο ρόλο τους, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους του προσωπικού του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων υπό την προϋπόθεση της έγκρισης της αναθέτουσας αρχής.

Ο Ανάδοχος εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα.

Ο Ανάδοχος θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλήψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας.

Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να αναθέσει σε τρίτους οποιεσδήποτε αρμοδιότητες, και ευθύνες, που απορρέουν από την παρούσα.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την αναθέτουσα αρχή και να λαμβάνει υπόψη οποιεσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με την εκτέλεση του έργου.

Άρθρο 20º: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένοι να παράσχουν Αρχική και Συνεχιζόμενη εκπαίδευση στο προσωπικό τους. Συγκεκριμένα, η Αναθέτουσα Αρχή θα παράσχει εκπαίδευση στο προσωπικό του Αναδόχου σε ό,τι αφορά την ενημέρωση των πολιτών για τα θέματα του ΔΟΑΤΑΠ, ενώ ο Ανάδοχος θα παράσχει εκπαίδευση στο προσωπικό της

Αναθέτουσας αρχής σε θέματα συντονισμού και αποτελεσματικής επικοινωνίας αυτού με το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου.

Το προσωπικό του ΔΟΑΤΑΠ θα πρέπει να ενημερωθεί για τη δομή και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου καθώς και όλων των συστημάτων/διαδικασιών που απαιτούνται για την έγκαιρη και αξιόπιστη ενημέρωση του πολίτη. Αυτό θα πραγματοποιηθεί σε χρονικό διάστημα που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή, βάσει εκπαιδευτικού σχεδίου.

Άρθρο 21º: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ

Η αναθέτουσα αρχή αναλαμβάνει να παραδώσει στον ανάδοχο το διαθέσιμο πληροφοριακό υλικό, που διαθέτει και θεωρεί χρήσιμο για την εκτέλεση του Έργου. Υποχρεούται επίσης να απαντήσει εγγράφως στα κοινοποιούμενα ερωτήματα του Αναδόχου, που αφορούν στις ενέργειες, στις οποίες θα προβεί ο Ανάδοχος προκειμένου να υλοποιήσει όλες τις υπηρεσίες που συνιστούν φυσικό αντικείμενο της παρούσας.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΔΟΑΤΑΠ

Ορέστης Καλογήρου
Καθηγητής ΑΠΘ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ**

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ, ΠΟΛΗ ΕΔΡΑΣ	
ΤΗΛΕΦΩΝΑ, E-MAILS	
Α.Φ.Μ., Δ.Ο.Υ.	
ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ	
ΑΔΤ.(ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ)	

Στο πλαίσιο της υπ' αριθμ..... Πρόσκλησης για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, σας υποβάλουμε προσφορά για τα ακόλουθα:

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	Περιγραφή Υπηρεσίας/ών	Ποσότητα	Τιμή μονάδος	Εκτιμώμενη αξία	Φ.Π.Α.	Συνολική δαπάνη
1	Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου					
ΣΥΝΟΛΑ						

Ο χρόνος ισχύος της προσφοράς είναι.....ημέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνία υποβολής της προσφοράς.

Με την παρούσα προσφορά αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της υπ' αριθμ..... Πρόσκλησης και τις προϋποθέσεις του ν.4412/2016 και όλες τις τροποποιήσεις αυτού.

Αθήνα,/...../.....

Για τον Οικονομικό Φορέα

(Ονομ/μο-Υπογραφή-Σφραγίδα)