



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 6^{ΗΣ} ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ
& ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΠΓΝΠ Πανεπιστημιακό Γενικό
Νοσοκομείο Πατρών 17/07/2026
Α. Π.: 28789



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
"ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ"
ΑΦΜ 999100816

Διεύθυνση : ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
Υπ/νση : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
Τμήμα : ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ &
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ
Πληροφορίες : ΚΑΛΟΓΕΡΑ Χ.
Ταχ. Δ/νση : 26504 Ρίο Πατρών
Τηλέφωνο : 2613 604042

ΠΡΟΣ: Κάθε Ενδιαφερόμενο

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ-ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

ΘΕΜΑ: Αίτημα Ανάρτησης Δημόσιας Διαβούλευσης, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ, των Τεχνικών Προδιαγραφών για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου του Π.Γ.Ν.Π. «ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ», προϋπολογισμού δαπάνης 195.000,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (CPV: 64214200-1).

Το Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατρών «ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ» ανακοινώνει τη διενέργεια δημόσιας διαβούλευσης επί του επισυναπτόμενου κειμένου τεχνικών προδιαγραφών, σύμφωνα με τα άρθρα 46 & 47 του Νόμου 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, στο πλαίσιο διενέργειας διαγωνιστικής διαδικασίας για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου του Π.Γ.Ν.Π. «ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ», προϋπολογισμού δαπάνης 195.000,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (CPV: 64214200-1).

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να λάβουν γνώση των τεχνικών προδιαγραφών: α) από τον ιστότοπο του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) στο σύνδεσμο «Προκαταρκτικές Διαβουλεύσεις» (<http://www.eprocurement.gov.gr>), β) από την ιστοσελίδα του Π.Γ.Ν.Π. στο σύνδεσμο «Διαβουλεύσεις» (<http://www.pgnp.gr>) και γ) στο πρόγραμμα Δι@ύγεια.

Τυχόν παρατηρήσεις επί των προδιαγραφών παρακαλούμε όπως κατατεθούν εντός δεκαπέντε (15) ημερών (από την ημερομηνία ανάρτησης), μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).

Το Νοσοκομείο δεν δεσμεύεται να υιοθετήσει τις προτάσεις που θα υποβληθούν και θα αποφασίσει για την οριστικοποίηση αυτών με αντικειμενικά κριτήρια ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή προμηθευτών, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των παρεχόμενων ειδών.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ Π.Γ.Ν.Π.

17/07/2026 12:33:22
ΨΗΦΙΑΚΑ
ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ
ΑΠΟ
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΜΠΑΚΟΣ

Δρ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΠΑΚΟΣ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΓΝΠ

1. Αντικείμενο και Σκοπός του Έργου

Αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης της 24ωρης, επταήμερης (24/7) λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου και της Γραμμής Εξυπηρέτησης Πολιτών του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Πατρών (Π.Γ.Ν.Π.).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίξει το Νοσοκομείο μέσω της διάθεσης εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού (Agents) το οποίο θα ενταχθεί σε μικτό σχήμα βάρδιών μαζί με το τακτικό προσωπικό του Ιδρύματος (αποκλειστικά ένας υπάλληλος που διαθέτει την ειδικότητα), καλύπτοντας κρίσιμες βάρδιες σε εβδομαδιαία βάση.

Στόχος είναι η διασφάλιση μηδενικών χαμένων κλήσεων, η έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών κατά τις ημέρες των εφημεριών και η τήρηση αυστηρών δεικτών ποιότητας εξυπηρέτησης (SLAs).

2. Αναλυτικό Φυσικό Αντικείμενο & Υποχρεώσεις Αναδόχου

2.1. Πλάνο Λειτουργίας και Στελέχωσης Βαρδιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καλύπτει σταθερά **21 βάρδιες εβδομαδιαίως**, διαθέτοντας κατ' ελάχιστον **έξι (6) Τηλεφωνικούς Εκπροσώπους (Agents)** προβλέποντας την πλήρη, κυκλική απασχόληση και την άμεση αναπλήρωση απουσιών, ασθενειών και θεσμοθετημένων αδειών. Το εβδομαδιαίο πλάνο κάλυψης από τον Ανάδοχο περιλαμβάνει τη στελέχωση Πρωινής, Απογευματινής και Νυχτερινής Βάρδιας (24ωρη λειτουργία), από Δευτέρα έως Κυριακή (συμπεριλαμβανομένων αργιών), σύμφωνα με τις ανάγκες του νοσηλευτικού Ιδρύματος.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα καλύπτει με δικό της τακτικό προσωπικό (αποκλειστικά με έναν υπάλληλο που διαθέτει την ειδικότητα), σταθερά 5 βάρδιες εβδομαδιαίως και η τελική στελέχωση της υπηρεσίας θα διαμορφώνεται ως εξής:

- **Δευτέρα έως Παρασκευή:** 2 άτομα πρωί, 1 απόγευμα, 1 βράδυ
- **Σάββατο-Κυριακή:** 1 άτομο πρωί, 1 απόγευμα, 1 βράδυ

2.2. Λειτουργικές Απαιτήσεις Υπηρεσίας

Οι Agents του Αναδόχου θα εκτελούν τις κάτωθι εργασίες, βάσει του εγκεκριμένου Εγχειριδίου Λειτουργίας του Π.Γ.Ν.Π.:

- Διαχείριση εισερχόμενων κλήσεων και άμεση καθοδήγηση των πολιτών για τις εφημερίες, τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία και τις κλινικές.
- Πρώτο επίπεδο καταγραφής παραπόνων και αιτημάτων πολιτών μέσω του συστήματος CRM.
- Διαχείριση εσωτερικής επικοινωνίας του Νοσοκομείου και διασύνδεση των τμημάτων σε επείγοντα περιστατικά.
- Καθημερινή εξαγωγή στατιστικών στοιχείων κίνησης (κλήσεις, αναμονές, χαμένες κλήσεις) και υποβολή τους στη Διοίκηση.

- Διαρκής εξέλιξη της Κεντρικής Ψηφιακής Βάσης Γνώσης (Intranet).
- Πρόσθετες υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών και οργάνωσης της υπηρεσίας.

2.3. Τεχνικές Προδιαγραφές

Οι Τηλεφωνικοί Εκπρόσωποι (Agents) του Αναδόχου υποχρεούνται να παρέχουν τις υπηρεσίες, σύμφωνα με τις παρακάτω προδιαγραφές:

- Παροχή υπηρεσιών Δευτέρα έως Κυριακή όλο το 24ωρο.
- Οι κλήσεις θα απαντώνται έγκαιρα και με επαγγελματική εκπροσώπηση.
- Ποσοστό απαντημένων κλήσεων: $\geq 95\%$
- Μέσος χρόνος απάντησης: $< 20 \text{ sec}$
- Μέσος χρόνος αναμονής: $\leq 30 \text{ sec}$
- Call Abandon Rate: $\leq 5\%$
- Ποσοστό επίλυσης σε 1ο επίπεδο: $\geq 70 \%$
- Χρόνος διαχείρισης παραπόνου: $< 24 \text{ h}$
- Επικαιροποίηση εφημεριών: καθημερινή
- Accuracy directory data: $> 95\%$

Επιπλέον, ο Ανάδοχος ως Εκτελών την **Επεξεργασία Ευαίσθητων Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**, υποχρεούται να συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), τον ν. 4624/2019 και κάθε άλλη εφαρμοστέα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασης θα αποτελεί η «Σύμβαση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων», η οποία θα καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Ανάδοχο, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τον ν. 4624/2019.

3. Κριτήρια Επιλογής

3.1. Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη τού εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε έννοκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς

συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της ένωσης.

3.2. Τεχνική & Επαγγελματική Ικανότητα

Για τη διασφάλιση της κρισιμότητας της 24ωρης λειτουργίας του Νοσοκομείου οι οικονομικοί φορείς απαιτείται, επί ποινή αποκλεισμού, να διαθέτουν τα κάτωθι ελάχιστα επίπεδα τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας:

(α) κατά τη διάρκεια της τριετίας 2023, 2024 και 2025 και έως την ημερομηνία δημοσίευσης του παρόντος διαγωνισμού, οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει:

- Να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς τουλάχιστον **πέντε (5) συμβάσεις** παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου,
- Να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς ή να υλοποιούν τουλάχιστον **τρεις (3) συμβάσεις** παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου/ τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε συναφές αντικείμενο, ήτοι **την εξυπηρέτηση πολιτών που απευθύνονται προς δημόσια νοσοκομεία δυναμικότητας άνω των τετρακοσίων (400) κλινών**.

Για την απόδειξη της ανωτέρω τεχνικής ικανότητας, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν κατάλογο των κυριότερων υπηρεσιών που παρασχέθηκαν και ο οποίος θα περιλαμβάνει τα κάτωθι στοιχεία εμπειρίας: α. Τίτλος της σύμβασης – Τοποθεσία, β. Ονομασία Αναδόχου (Μεμονωμένη επιχείρηση ή Κοινοπραξία) της σύμβασης, γ. Επιμερισμός των υπηρεσιών κάθε επιχείρησης στη σύμβαση (ποσοστό και είδος συμμετοχής σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας), δ. Εργοδότης (αποδέκτης), ε. Ημερομηνίες έναρξης – περαίωσης της σύμβασης (εφόσον έχει περαιωθεί) - διάρκεια της σύμβασης, στ. Τελική αξία της σύμβασης χωρίς Φ.Π.Α., η. Εκτελεσμένη Αξία της σύμβασης χωρίς Φ.Π.Α., θ. Σύντομη περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης, από την οποία θα προκύπτει ότι καλύπτει τις απαιτήσεις της διακήρυξης. (ii) Ο πίνακας αυτός συνοδεύεται, εάν μεν ο αποδέκτης είναι αναθέτουσα αρχή, από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης ή βεβαιώσεις ολοκλήρωσης ή πρωτόκολλα οριστικής παραλαβής από την Αναθέτουσα Αρχή (περίπτωση ολοκληρωμένων έργων).

(β) να διαθέτουν Ομάδα Έργου αποτελούμενη από **τουλάχιστον οκτώ (8) άτομα**, συμπεριλαμβανομένων του Υπεύθυνου Έργου και του Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου, με αποδεδειγμένα επαγγελματικά προσόντα και εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου. Συγκεκριμένα:

Υπεύθυνος Έργου (Project Manager)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ορίσει **έναν (1) Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με τα αρμόδια στελέχη του Π.Γ.Ν.Π. «ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ» και θα είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό, την παρακολούθηση και την ορθή εκτέλεση της σύμβασης.

Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον:

- Πτυχίο ή δίπλωμα Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης οικονομικών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Τεκμηριωμένη γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
- Τεκμηριωμένη εμπειρία στη διοίκηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου τουλάχιστον πέντε (5) ετών
- Πιστοποιημένη γνώση της αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επίπεδο B2)
- Πιστοποιημένη γνώση χειρισμού Η/Υ

Η πλήρωση των ανωτέρω απαιτήσεων αποδεικνύεται από το βιογραφικό σημείωμα του Υπεύθυνου Έργου και τα σχετικά δικαιολογητικά που υποβάλλονται με την Τεχνική Προσφορά. Στο βιογραφικό σημείωμα και στην τεχνική προσφορά πρέπει να περιγράφονται αναλυτικά οι τίτλοι σπουδών, η γενική και ειδική επαγγελματική εμπειρία, καθώς και η συμμετοχή του σε συναφή έργα, με σαφή αναφορά στη διάρκεια, το αντικείμενο και τον ρόλο του σε καθένα από αυτά.

Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου

Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- Τεκμηριωμένη εμπειρία στη υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου τουλάχιστον τριών (3) ετών
- Πιστοποιημένη γνώση της αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επίπεδο B2)
- Πιστοποιημένη γνώση χειρισμού Η/Υ

Έξι (6) Τηλεφωνικοί Εκπρόσωποι (Agents)

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει στην Ομάδα Έργου έξι (6) Τηλεφωνικούς Εκπροσώπους (Agents), με τα κατ' ελάχιστον ακόλουθα προσόντα:

- Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (η κατοχή τίτλου σπουδών ανώτατης/ ανώτερης εκπαίδευσης θα συνεκτιμηθεί θετικά)
- Τεκμηριωμένη επαγγελματική εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.

Για την απόδειξη της πλήρωσης των ανωτέρω απαιτήσεων, ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει με την τεχνική προσφορά του Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία θα περιλαμβάνεται πίνακας της προτεινόμενης Ομάδας Έργου και στον οποίο θα αναφέρονται, για κάθε μέλος, κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: το ονοματεπώνυμο, οι τίτλοι σπουδών, τα έτη γενικής και ειδικής επαγγελματικής εμπειρίας, ιδίως στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, η θέση στην Ομάδα Έργου, ο ρόλος και οι αρμοδιότητες στο έργο καθώς και ο προβλεπόμενος χρόνος απασχόλησης στο υπό ανάθεση έργο.

Επιπλέον, για κάθε μέλος της προτεινόμενης Ομάδας Έργου υποβάλλονται:

- i) Αναλυτικό Βιογραφικό Σημείωμα μορφής Europass,
- ii) Αντίγραφα των τίτλων σπουδών,
- iii) Αποδεικτικά στοιχεία της δηλούμενης επαγγελματικής εμπειρίας: Βεβαίωση προϋπηρεσίας μισθωτών ή μη μισθωτών, συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας ή/και ανεξάρτητων υπηρεσιών κατά την έννοια του άρθρου 39 παρ. 9 του Ν. 4387/2016 (Α 85), βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης/ εμπειρίας, καθώς και κάθε άλλο ισοδύναμο αποδεικτικό έγγραφο από το οποίο προκύπτει η πλήρωση των απαιτήσεων εμπειρίας,
- iv) Πιστοποιητικά γνώσης της αγγλικής γλώσσας,
- v) Πιστοποιητικά γνώσης χειρισμού Η/Υ,

vi) Καταστάσεις προσωπικού

3.3. Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να συμμορφώνονται με:

(α) εν ισχύ πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο πρότυπο, με πεδίο εφαρμογής την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και

(β) εν ισχύ πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών κατά το πρότυπο ISO/IEC 27001:2022 ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο πρότυπο, με πεδίο εφαρμογής την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου.

Η Αναθέτουσα Αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, οι οποίοι εδρεύουν και σε άλλα κράτη-μέλη, σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008 ή με εγκατάσταση σε κράτη που δεν είναι κράτη-μέλη της Ε.Ε. ή που είναι διαπιστευμένοι από εθνικό οργανισμό διαπίστευσης, που δεν είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση (European Accreditation Multilateral Agreement - EA MLA) ή του Διεθνούς Οργανισμού Διαπίστευσης Εργαστηρίων (International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC) ή της Συμφωνίας Αμοιβαίας Αναγνώρισης του Διεθνούς Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum Multilateral Recognition Agreement - IAF MRA). Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

4. Κριτήρια Ανάθεσης & Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

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

Α/Α	Περιγραφή Κριτηρίου	Βαρύτητα (%)
K1	Μεθοδολογία Υλοποίησης (αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου, αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης)	40%
K2	Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου	30%
K3	Διαθεσιμότητα, εμπειρία και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου και Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου	15%
K4	Στελέχωση, εμπειρία και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%
	ΣΥΝΟΛΟ	100%

Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς σε περίπτωση υπερκάλυψης των απαιτήσεων/ αριστεύσεων.

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Αλγόριθμος Υπολογισμού Τελικής Βαθμολογίας (Συμφερότερη Προσφορά)

Η συνολική αξιολόγηση των προσφορών βασίζεται στη στάθμιση της Τεχνικής και της Οικονομικής Προσφοράς με τους ακόλουθους συντελεστές βαρύτητας:

- Συντελεστής Βαρύτητας Τεχνικής Προσφοράς (στ): 30%
- Συντελεστής Βαρύτητας Οικονομικής Προσφοράς (σΟ): 70%

Η Συνολική Βαθμολογία (Λ) κάθε προσφοράς θα υπολογίζεται με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$\Lambda = [(Bt/B_{\max}) \times 0,30] + [(K_{\min}/ K) \times 0,70]$$

Όπου:

- **Bt**: Η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς του συγκεκριμένου υποψηφίου
- **B_{max}**: Η βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά μεταξύ των αποδεκτών προσφορών.
- **K_{min}**: Το χαμηλότερο συνολικό οικονομικό τίμημα (οικονομική προσφορά) μεταξύ των αποδεκτών προσφορών.
- **K**: Το συνολικό οικονομικό τίμημα της προσφοράς του συγκεκριμένου υποψηφίου.

Ανάδοχος του διαγωνισμού αναδεικνύεται ο υποψήφιος που θα συγκεντρώσει τον μεγαλύτερο τελικό βαθμό Λ.