



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»

Ταχ. Δ/ση: Πολυμέρη 134, 38222
 Διεύθυνση: Διοικητικού-Οικονομικού
 Τμήμα: Οικονομικού
 Πληρ.: Τόρης Νεκτάριος
 Τηλέφωνο: 2421351158
 Email: prom@ghv.gr

Βόλος

Αρ. Πρωτ.:

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ**

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	Ανάθεση της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου
ΚΩΔΙΚΟΣ CPV	(CPV 79510000-2)

Ελάχιστες προτεινόμενες προδιαγραφές υπηρεσίας ραντεβού

1. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία οκτώ (8) τουλάχιστον ετών στην τηλεφωνική διαχείριση ιατρικών ραντεβού Δημόσιων φορέων υγείας. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τους Δημόσιους φορείς υγείας, με τους οποίους έχει συμβληθεί, και τις ημερομηνίες υπογραφής και λήξης ισχύος των αντίστοιχων συμβάσεων.
2. Ο ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες με δικούς του πόρους (προσωπικό, εξοπλισμός κλπ.) και από τις δικές του εγκαταστάσεις.
3. Η τηλεφωνική υπηρεσία ραντεβού πρέπει να λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, Σαββατοκύριακο και αργίες. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει την σχετική ικανότητά του, αναφέροντας στην προσφορά του τους Δημόσιους φορείς υγείας, στους οποίους ήδη παρέχει αντίστοιχη, ως προς το ωράριο λειτουργίας, τηλεφωνική υπηρεσία.
4. Η τηλεφωνική υπηρεσία πρέπει να είναι προσβάσιμη στον πολίτη μέσω σύντομου αριθμού κλήσης. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τον κωδικό κλήσης της υπηρεσίας που προτίθεται να χρησιμοποιήσει.
5. Ο χρήστης της τηλεφωνικής υπηρεσίας ραντεβού πρέπει να εξυπηρετείται ζωντανά, από στέλεχος του αναδόχου.
6. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει τον πολίτη για τις χρεώσεις της τηλεφωνικής υπηρεσίας ατελώς, αμέσως μόλις συνδεθεί.
7. Ο ανάδοχος πρέπει να ειδοποιεί τηλεφωνικά όλους τους πολίτες δωρεάν μία (1) ημέρα πριν το ραντεβού (υπενθύμιση) καθώς και σε περίπτωση μεταβολής του ραντεβού (ακύρωση ή μετάθεση).
8. Η τηλεφωνική υπηρεσία πρέπει να διατίθεται κατ' ελάχιστον στα ελληνικά και στα αγγλικά.
9. Ο ανάδοχος υποχρεούται να εξυπηρετεί το 95% των εισερχομένων κλήσεων κατ' ελάχιστον σε μηνιαία βάση (η μη τήρηση του ανωτέρω δείκτη συνδέεται με την επιβολή ποινικής ρήτρας στον ανάδοχο).
10. Ο μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση της κλήσης από στέλεχος του αναδόχου πρέπει να είναι ≤ 20 δευτερόλεπτα για το 80% των κλήσεων κατ' ελάχιστον σε μηνιαία βάση (η μη

τήρηση του ανωτέρω δείκτη συνδέεται με την επιβολή ποινικής ρήτρας στον ανάδοχο).

11. Το ποσοστό των απορριφθεισών κλήσεων επί του συνόλου των εισερχομένων κλήσεων πρέπει να είναι $\leq 2\%$ σε μηνιαία βάση (η μη τήρηση του ανωτέρω δείκτη συνδέεται με την επιβολή ποινικής ρήτρας στον ανάδοχο).

12. Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει ότι η μέση χρονική διάρκεια της κλήσης δεν θα είναι μεγαλύτερη των δύο (2) λεπτών σε μηνιαία βάση, η δε μέγιστη επιτρεπόμενη πέντε (5) λεπτά, οπότε θα διακόπτεται αυτόματα. Αμέσως μετά τη διακοπή, στέλεχος του αναδόχου πρέπει να καλέσει τον πολίτη-χρήστη για να ολοκληρώσει τη διακοπείσα επικοινωνία (ώστε να αποφευχθεί κατάχρηση της υπηρεσίας και να οριοθετηθεί η μέγιστη χρέωση).

13. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει δωρεάν στο νοσοκομείο σύστημα στατιστικών τηλεφωνικών κλήσεων και ραντεβού, προσβάσιμο με ασφάλεια μέσω Διαδικτύου από στελέχη του νοσοκομείου. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του το προσφερόμενο σύστημα στατιστικών και να παραθέσει τις οθόνες του.

14. Τα συστήματα του αναδόχου πρέπει να διασυνδεθούν μέσω Υπηρεσιών Ιστού (web services) και να επικοινωνούν με ασφάλεια και σε πραγματικό χρόνο με το υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα

του Νοσοκομείου μας «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ» της εταιρείας Computer Solutions, ώστε να είναι εφικτή η απομακρυσμένη διαχείριση των ραντεβού του Νοσοκομείου από τα στελέχη του αναδόχου. Ο διαγωνιζόμενος πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του την τεχνική λύση απομακρυσμένης πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου μας που θα υλοποιήσει, και να τεκμηριώσει τη σχετική ικανότητά του. Επίσης, θα πρέπει να βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία η διασύνδεση των συστημάτων του αναδόχου με τουλάχιστον ένα (1) Νοσοκομείο που διαθέτει το πληροφοριακό σύστημα «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ» της εταιρείας Computer Solutions, και το γεγονός αυτό να πιστοποιείται με επίσημο έγγραφο της εταιρείας Computer Solutions.

15. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει κατάλληλο σύστημα (ιστοχώρο) που θα επιτρέπει στον πολίτη-χρήστη να αναζητήσει διαθέσιμα ραντεβού και να κλείσει/ακυρώσει ραντεβού μέσω Διαδικτύου σε πραγματικό χρόνο. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του το προσφερόμενο σύστημα ραντεβού μέσω Διαδικτύου και να παραθέσει οθόνες του.

16. Ο ανάδοχος πρέπει να θέσει την υπηρεσία (τηλεφωνική και Διαδικτυακή) ραντεβού σε πλήρη λειτουργία το αργότερο εντός ενός (1) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να παραθέσει στην προσφορά του αναλυτικό χρονοδιάγραμμα.

17. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να περιλάβει στην προσφορά του οργανόγραμμα και περιγραφή ρόλων των στελεχών του που θα απασχοληθούν στο έργο.

18. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση των προς ανάθεση υπηρεσιών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. Το σε ισχύ πιστοποιητικό θα πρέπει να επισυναφθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

19. Ο ανάδοχος πρέπει να εγγυάται την ασφάλεια των δεδομένων που ανταλλάσσονται με το νοσοκομείο για την παροχή της υπηρεσίας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 27001:2013. Το σε ισχύ πιστοποιητικό θα πρέπει να επισυναφθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

20. Ο ανάδοχος πρέπει να τηρεί τη νομοθεσία που διέπει την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Απαιτείται τεκμηρίωση στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

21. Ο ανάδοχος υποχρεούται να παράσχει δωρεάν υπηρεσίες εκπαίδευσης των στελεχών του νοσοκομείου στη χρήση των συστημάτων που θα διαθέσει.

22. Ο ανάδοχος αναλαμβάνει πλήρως το κόστος γνωστοποίησης στο κοινό της υπηρεσίας (κατ' ελάχιστον μέσω έντυπου υλικού).

23. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει στο κοινό υπηρεσία υποδοχής και διαχείρισης παραπόνων μέσω τηλεφώνου (όχι πρόσθετης χρέωσης) και email.

24. Το κόστος των υπηρεσιών της προτεινόμενης υπηρεσίας κλεισίματος ραντεβού θα το επωμίζεται απευθείας ο πολίτης-χρήστης των υπηρεσιών. Το νοσοκομείο δεν θα έχει καμία οικονομική ή άλλη επιβάρυνση, άμεσα ή έμμεσα, από την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

25. Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει ευκρινώς στην προσφορά του τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας, από σταθερό και κινητό τηλέφωνο, και μέσω

Διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένων τελών και Φ.Π.Α.

26. Η προτεινόμενη υπηρεσία κλεισίματος ραντεβού δεν θα λειτουργεί αποκλειστικά αλλά θα λειτουργεί συμπληρωματικά και παράλληλα με τις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες της Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρειών του Νοσοκομείου μας, για τους πολίτες που επιθυμούν να κλείσουν ραντεβού με τους υφιστάμενους τρόπους (είτε στις τηλεφωνικές γραμμές του Νοσοκομείου μας είτε δια ζώσης).

Έχοντας υπόψη

Τις διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

- Του Ν. 3329/2005 «Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λουπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 81 /4-4-2005), όπως ισχύει σήμερα.
- Του Ν. 3580/2007 «Προμήθειες Φορέων εποπτευόμενων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 134 /18-6-2007) όπως ισχύει σήμερα.
- Του Ν.4412/2016 (Φ.Ε.Κ./τ.α'/ 147/8-8-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α/9-3-2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία».
- Την υπ' αριθμ. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς».
- Το υπ' αριθμ. 20151/30-09-2024 έγγραφο του Διοικητή του Νοσοκομείου με θέμα «Σχετικά με την οργάνωση και διαχείριση των τηλεφωνικών γραμμών για ραντεβού με ιατρούς του Νοσοκομείου»
- Την υπ' αριθμ. 45/27-09-2024 (θέμα 1ο) απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου με θέμα«Σχετικά με αξιολογική κρίση πορίσματος Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης»
- Το υπ' αριθμ. 20801/8-10-2024 έγγραφο, των Τμημάτων Οργάνωσης και Πληροφορικής & Γραμματείας Ε.Ι. και Τ.Ε.Π. σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές
- Την αριθ. **694/25662/17-12-2024** Απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου σχετικά με την έγκριση σκοπιμότητας διενέργειας διαγωνισμού με πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος

Προσκαλούμε

Όλους, όσοι ενδιαφέρονται να καταθέσουν προσφορά για την **«Ανάθεση της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου»** με **CPV: 79510000-2**, με κριτήριο κατακύρωσης την **Πλέον Συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη.**

- Η κατάθεση προσφοράς τεκμαίρει την αποδοχή πλήρως και ανεπιφυλάκτως από τον προσφέροντα, όλων των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών του διαγωνισμού.
 - **Σας επισημαίνουμε ότι η παρούσα σύμβαση θα μπορεί να διακόπτεται μονομερώς από την εντολοδόχο Υπηρεσία ή να αναπροσαρμόζεται με κοινή συμφωνία των δύο μερών αν υπογραφεί άλλη σύμβαση στα πλαίσια των Υπηρεσιών του Ελληνικού Δημοσίου με συμφερότερους όρους για όμοιο προϊόν-υπηρεσία.**
 - Το τεύχος της Διακήρυξης αναρτάται στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<https://diavgeia.gov.gr>), στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ (<http://www.eprocurement.gov.gr>), και στην ιστοσελίδα της 5ης ΥΠΕ → Προγραμματισμός Προμηθειών 2024 (<https://civil.dypethessaly.gr/hospitals/Lists/2024/ByOrg.aspx>) → Φορέας : Γενικό Νοσοκομείο Βόλου → Αριθμός Διακήρυξης, **στην οποία θα βρείτε επίσης την Υπεύθυνη Δήλωση σε επεξεργάσιμη μορφή.**
1. Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός θα γίνει, σύμφωνα με τα παρακάτω παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής:
 - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' : Όροι διαγωνισμού,
 - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' : Υπόδειγμα Υπεύθυνης Δήλωσης
 - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' : Υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς
 2. Για ότι δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα διακήρυξη ισχύουν οι περί προμηθειών «Νόμοι – Διατάξεις».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Αναθέτουσα Αρχή

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»

Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση ¹	1015.E00250.0001 timologia.ylika@ghv.gr
Τίτλος προμήθειας/ CPV	«Ανάθεση της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου» (CPV: 79510000-2, NUTS-EL613 ΜΑΓΝΗΣΙΑ)
Τόπος Υποβολής Προσφορών και Διεξαγωγής Διαγωνισμού	Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» (Πολυμέρη 134, Βόλος, ΤΚ 38222)
Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών	23/12/2024, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10.00
Ημερομηνία Διεξαγωγής Διαγωνισμού	23/12/2024, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10.30
Δικαίωμα συμμετοχής	Υποψήφιοι ή προσφέροντες και, σε περίπτωση ενώσεων, τα μέλη αυτών μπορούν να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε <ul style="list-style-type: none"> • κράτος-μέλος της Ένωσης • κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) • τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων • τρίτες χώρες που έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση.
Τρόπος Υποβολής Προσφορών	<ul style="list-style-type: none"> • με email στο prom@ghv.gr με τίτλο ΑΡ. ΠΡΩΤ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ / ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ, σε ξεχωριστά αρχεία για ΤΕΧΝΙΚΗ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ. • Τα email των προσφορών να αποστέλλονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες ώστε να διασφαλιστεί η παραλαβή τους. • Σε περίπτωση που ο όγκος των αρχείων είναι μεγάλος και δεν μπορούν να αποσταλούν σε ένα email να στέλνονται μέσω της πλατφόρμας we transfer ή παρόμοιας για διευκόλυνση μας αλλά και δική σας. • εναλλακτικά μέσα σε σφραγισμένο φάκελο. Στον φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς «ΠΡΟΣΦΟΡΑ» / Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» / ΑΡ. ΠΡΩΤ / Α/Α του είδους για τον οποίο προσφέρουν / Η ημερομηνία διενέργειας / Τα στοιχεία του συμμετέχοντος (τίτλος εταιρείας - ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, FAX, email). Μέσα στον κυρίως φάκελο θα περιλαμβάνονται δύο υποφάκελοι: α) των Δικαιολογητικών Συμμετοχής-Τεχνικής Προσφοράς. Η μορφή ξεχωριστού φακέλου για τα δικαιολογητικά συμμετοχής - τεχνική προσφορά γίνεται για διευκόλυνση της επιτροπής και δεν συνιστά λόγο απόρριψης της προσφοράς και να παραδίδονται στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» (Πολυμέρη 134, Βόλος, ΤΚ 38222, Τμήμα Πρωτοκόλλου) • Τα έγγραφα της προσφοράς που έχουν συνταχθεί από τον αποστολέα, να φέρουν και φυσική ή ψηφιακή υπογραφή. • Προσφορά που κατατίθεται μετά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα διενέργειας του διαγωνισμού επιστρέφεται στον προσφέροντα ως εκπρόθεσμη. • Οι προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα, • Δεν απαιτείται η προσκόμιση αντιγράφων των προσφορών και των δικαιολογητικών
Δημοσιότητα	<ul style="list-style-type: none"> • ΔΙΑΥΓΕΙΑ • ΚΗΜΔΗΣ • www.dypethessaly.gr
Χρόνος ισχύος προσφορών	Εκατόν είκοσι (120) μέρες
Δικαιολογητικά Συμμετοχής Τεχνική Προσφορά Οικονομική Προσφορά	

¹ Άρθρο 53 παρ. 2 περ. α του ν. 4412/2016. Ο κωδικός της αναθέτουσας αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση, όπως αυτός προσδιορίζεται στον επίσημο ιστότοπο της ΓΓΠΣΔΔ. Πρβλ. Απόφαση αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α (Β' 2338/02.06.2021) των Υπουργών Οικονομικών – Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων», άρθρο 3 παρ.6, πεδίο «ΒΤ-46: Κωδικός αγοραστή», σε συνδυασμό με το πεδίο «ΒΤ-10: Στοιχείο αναφοράς Αγοραστή».

Γλώσσα Εγγράφων	Ελληνική
Νόμισμα	Ευρώ (€)
Προστασία Προσωπικών δεδομένων	<p>Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.</p> <p>ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ</p> <ul style="list-style-type: none"> Από τον προσφέροντα σημαίνονται τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απόρρητου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας. Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.
Διενέργεια Διαγωνισμού	<p>Η αποσφράγιση των δικαιολογητικών συμμετοχής, της τεχνικής προσφοράς γίνεται την ημερομηνία και ώρα που προβλέπεται στον παρόντα διαγωνισμό. <u>Στο στάδιο αυτό τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι προσβάσιμα μόνο στα μέλη του αρμόδιου γνωμοδοτικού οργάνου και την αναθέτουσα αρχή.</u></p> <p>Το αρμόδιο όργανο προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων. Συντάσσεται πρακτικό στο οποίο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, τα αποτελέσματα του ελέγχου των δικαιολογητικών συμμετοχής και της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, τους λόγους τυχόν απόρριψης συμμετεχόντων από τη συνέχεια του διαγωνισμού καθώς και τις οικονομικές προσφορές κατά σειρά μειοδοσίας. Θα ακολουθήσει η διαβίβαση του πρακτικού προς το Δ.Σ. του Γ.Ν. Βόλου προς έγκριση. Η αρμόδια επιτροπή δύναται να διατυπώνει επαρκώς αιτιολογημένη τη γνώμη της περί του συμφέροντος ή μη της προσφοράς του μειοδότη και μπορεί να προτείνει στο αρμόδιο όργανο του Γ.Ν. Βόλου:</p> <ul style="list-style-type: none"> την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού. τη ματαίωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού και επανάληψή του με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών. την οριστική ματαίωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού όταν συντρέχουν λόγοι δημοσίου συμφέροντος και την έκδοση απόφασης. <p>Μετά την έγκριση του πρακτικού από το Διοικητικό Συμβούλιο ακολουθεί η έκδοση και ανάρτηση της απόφασης στη Διαύγεια (https://diavgeia.gov.gr), στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ (http://www.eprocurement.gov.gr) και για ενημέρωση των ενδιαφερομένων στην ιστοσελίδα της 5ης ΥΠΕ → Προγραμματισμός Προμηθειών 2024 (https://civil.dypethessaly.gr/hospitals/Lists/2024/ByOrg.aspx) → Φορέας : Γενικό Νοσοκομείο Βόλου → με αναζήτηση βάσει του Αριθμού Πρωτ. της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος, από την οποία οφείλουν να ενημερώνονται οι συμμετέχοντες.</p> <p>Μετά την εν λόγω ανάρτηση, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λουπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς, με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές</p> <p><u>Χρόνος πρόσβασης συμμετεχόντων στις προσφορές</u> Έως δύο (2) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία ανάρτησης της απόφασης στην ιστοσελίδα της 5ης ΥΠΕ.</p> <p>Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να</p>

	<p>υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογία και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.</p> <p>Η αναθέτουσα αρχή, αιτιολογημένα και κατόπιν γνώμης της αρμόδιας επιτροπής του διαγωνισμού, μπορεί να κατακυρώσει τη σύμβαση για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα αγαθών σε ποσοστό που δεν ξεπερνά το 120% στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και το 80% στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας.</p> <p>Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προμηθευτή με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές (Ν. 4412/2016 Άρθρο 90). Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισότιμες προσφορές.</p>
Προσφορά	<p>Οι συμμετέχοντες μπορούν να δώσουν προσφορά για το σύνολο των ειδών της προμήθειας ή για κάθε είδος ξεχωριστά όπως στον πίνακα που βρίσκεται στην αρχή του εγγράφου, αλλά υποχρεωτικά για το σύνολο της ποσότητας ανά είδος προμήθειας.</p> <p>Οι εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.</p> <p>Προσφορές που αποκλίνουν και δεν συμφωνούν με τις τεχνικές προδιαγραφές και τους όρους της παρούσας διακήρυξης απορρίπτονται.</p> <p>Προσφορές που έχουν χρόνος ισχύος της προσφοράς μικρότερο από το ζητούμενο απορρίπτονται.</p>
Κριτήριο Κατακύρωσης	Πλέον Συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη..
Ένομη προστασία για δημόσιες συμβάσεις	Σύμφωνα με το άρθρο 127 του Ν. 4412/2016
ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4412/2016, ο Προμηθευτής θα βαρύνεται και για κάθε ζημιά που τυχόν θα προκύψει στο Νοσοκομείο από τη μη εκτέλεση ή κακή εκτέλεση της σχετικής σύμβασης.
Λόγοι απόρριψης προσφορών	<p>Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:</p> <p>α) η οποία δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται πιο πάνω</p> <p>β) η οποία περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα, εφόσον αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της</p> <p>γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή</p> <p>δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά</p> <p>ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές .Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.</p> <p>ζ) η οποία είναι υπό αίρεση,</p> <p>η) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,</p> <p>θ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσης διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης.</p>
ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	<p>Ο τρόπος αξιολόγησης των προσφορών θα γίνει με τη πλέον συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη, στις προσφορές που θεωρούνται τεχνικά αποδεκτές στο στάδιο της τεχνικής αξιολόγησης.</p> <p>Όταν ο ανάδοχος ο οποίος προσφέρει τη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη τιμή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά που προβλέπονται στην παρούσα διακήρυξη, η κατακύρωση γίνεται στον ανάδοχο με την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη</p>

	<p>τιμή. Σε περίπτωση που και αυτός δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία απαιτούνται κατά τα ανωτέρω, η κατακύρωση γίνεται στον ανάδοχο με την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη τιμή και ούτω καθ' εξής. Αν κανένας από τους αναδόχους δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία απαιτούνται από αυτές, ο διαγωνισμός ματαιώνεται.</p> <p>Η υποβολή μόνο μίας προσφοράς δεν αποτελεί κώλυμα για τη συνέχιση της διαδικασίας του διαγωνισμού και την ανάθεση της σύμβασης (ν.4412/2016 άρθρο 117 παρ.3)</p> <p>Η κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού, θα γίνει από το Διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου.</p> <p>Στον ανάδοχο που θα γίνει κατακύρωση το Νοσοκομείο αποστέλλει σχετική ανακοίνωση που αναφέρει και την προθεσμία υπογραφής της σύμβασης, σε περίπτωση που απαιτείται .</p> <p>Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της ανακοίνωσης για την υπογραφή της σύμβασης .</p> <p>Σε περίπτωση που περάσει άπρακτη η πιο πάνω προθεσμία ή ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει τη σύμβαση κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του αρμόδιου για τη διοίκηση φορέα οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016.</p>
--	---

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'

ΤΗΝ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΤΗΝ ΒΡΕΙΤΕ ΣΕ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΜΗ ΜΟΡΦΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ 5^{ης} ΥΠΕ

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)**

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ								
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:					
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:									
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:									
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :									
Τόπος Γέννησης:									
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:					
Ημερ/νια έκδοσης Ταυτότητας :									
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:		ΤΚ:	

Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):		Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):	
---------------------------	--	--	--

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς μου:

α) έλαβα γνώση και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους των τεχνικών προδιαγραφών και της διακήρυξης

β) Έχω εκπληρώσει τις υποχρεώσεις μου όσον αφορά στην καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) προς στους φορείς που είμαι υπόχρεος και στην πληρωμή φόρων και τελών όσον αφορά τις φορολογικές μου υποχρεώσεις.

γ) Δεν υπάρχει εις βάρος μου τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στην παρ.1 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016, δηλαδή για: i) 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), ii) Δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται, στο άρθρο 3 της σύμβασης περί καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ.1) και στην παράγραφο 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 στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο της χώρας εγκατάστασής μου, iii) 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, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν.2803/2000 (Α' 48), iv) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ.3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής, v) Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166), vi) 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), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

δ) δεν έχω καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής μου δραστηριότητας και διαγωγής, ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεωκοπίας.

ε) δεν τελώ σε αποκλεισμό από διαγωνισμούς με βάση αμετάκλητη απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης

στ) δεν τελώ σε πτώχευση, διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης, ή υπό αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό, αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή οποιαδήποτε άλλη παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη από τις διατάξεις της χώρας εγκατάστασής μου ή σε εθνικές διατάξεις νόμου.

ζ) είμαι εγγεγραμμένος στο οικείο Επιμελητήριο και το ειδικό επάγγελμά μου είναι με πιστοποίηση του αρμόδιου φορέα.

η) κατέχω τις απαραίτητες άδειες από τις αρμόδιες υπηρεσίες για την πώληση των σχετικών υλικών και την παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών, καθώς και το κατάλληλα εξειδικευμένο προσωπικό για την πραγματοποίηση των εργασιών.

θ) σε περίπτωση ύπαρξης ελαττωματικού προϊόντος, θα προβώ σε **άμεση** αντικατάστασή του με νέο, που να πληροί τους όρους και τις προδιαγραφές που αναφέρονται στην πρόσκληση.

ι) έλαβα υπόψη τις υποχρεώσεις σχετικά με τις διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας που ισχύουν στον τόπο όπου πρόκειται να εκτελεσθεί η σύμβαση.

ια) είμαι σε θέση, εφόσον μου ζητηθεί και χωρίς καθυστέρηση, να παράσχω κάθε δικαιολογητικό ή έγγραφο που αποδεικνύει τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιλαμβάνονται στην παρούσα δήλωσή μου .

ιβ) το ΦΕΚ ή καταστατικό σύστασης της εταιρείας είναι

ιγ) το ΦΕΚ ή καταστατικό νόμιμης εκπροσώπησης της εταιρείας είναι (4)

Ημερομηνία: / /

Ο – Η Δηλ.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' (Δεν αφορά)

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
του Γ.Ν.ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»**

ΙΩΑΝΝΗΣ ΝΤΟΚΟΣ