

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ
Πληροφορίες: κ. Χρήστος Φωτόπουλος
Τηλέφωνο: 210 2144346
Email: diagonismoi@eydap.gr

Αθήνα, 10/02/2025

Προς: COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»
Υπ' όψιν: κ. Γεωργίου Τριανταφυλλίδη
Τηλ: 2108198789
Email: g.triantafillid@cosmote-evalue.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ**ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ****ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ**

(σύμφωνα με το άρθρο 269 περ. δ του Ν.4412/2016 όπως
τροποποιήθηκε και ισχύει)

**ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΤΗΣ Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΜΟΥ
ΚΩΔΙΚΟΥ 1022 ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ CLICK2CALL**

**ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΗΝ ΠΛΕΟΝ ΣΥΜΦΕΡΟΥΣΑ ΑΠΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΨΗ ΒΑΣΕΙ ΜΟΝΟ ΤΙΜΗΣ.**

(CPV: 64214200-1, Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου)

Προϋπολογισθείσα δαπάνη: 304.000,00€ πλέον Φ.Π.Α.

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2025

Περιεχόμενα

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ	1
ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ	1
1. Συνοπτική περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης	7
2. Προθεσμία παραλαβής προσφοράς και διενέργεια διαγωνισμού	8
3. Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης	8
4. Έγγραφα της σύμβασης	9
5. Επικοινωνία – Πρόσβαση στα Έγγραφα της Σύμβασης.....	9
6. Παροχή Διευκρινίσεων.....	11
7. Γλώσσα.....	11
8. Εγγυήσεις	12
9. Δικαίωμα Συμμετοχής- Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής.....	13
9.1. Δικαίωμα συμμετοχής.....	13
9.2. Εγγύηση συμμετοχής.....	13
9.3. Λόγοι Αποκλεισμού	14
9.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	18
9.5.Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	19
9.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	19
9.7. Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης ..	23
9.8. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων-Υπεργολαβία	23
9.9.2. Αποδεικτικά Μέσα	25
10. Κατάρτιση – Περιεχόμενο Προσφοράς	32
10.1.Γενικοί όροι υποβολής προσφοράς	32
11. Περιεχόμενα Φακέλου « Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»	36
12. Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»	37
13. Χρόνος ισχύος προσφοράς	38
14. Λόγοι απόρριψης της προσφοράς.....	39
15. Ηλεκτρονική Αποσφράγιση Προσφοράς	40
16. Αξιολόγηση Προσφοράς - Κατακύρωση.....	40
17. Προδικαστικές Προσφυγές-Προσωρινή Δικαστική Προστασία	42
18. Σύναψη Σύμβασης.....	45
19. Εγγυήσεις (Καλής εκτέλεσης).....	45
20. Συμβατικό Πλαίσιο –Εφαρμοστέα Νομοθεσία	46
21. Όροι Εκτέλεσης της σύμβασης.....	46
22. Υπεργολαβία.....	47
23. Τροποποίηση της σύμβασης κατά τη διάρκειά της	48
24. Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης	48
25. Τρόπος Πληρωμής	49
26. Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου-Κυρώσεις	50
27. Προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων.....	53
28. Δικαστική Επίλυση Διαφορών	53
29. Παρακολούθηση της σύμβασης	53
30. Διάρκεια Σύμβασης	54

31 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης	54
33. Καταγγελία της σύμβασης	55
34. Ρήτρα Εμπιστευτικότητας	55
35. Αναπροσαρμογής Τιμής	57
36. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I - Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων για την ανάθεση και εκτέλεση Δημόσιων Συμβάσεων	58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II - Απαιτήσεις- Τεχνικές Προδιαγραφές	73
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III - Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς	86
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	88
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	88
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	91
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΜΕΔΕ	94
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΜΕΔΕ	96
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	98
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	100

Στοιχεία Αναθέτοντος Φορέα

<u>Επωνυμία</u>	<u>ΕΤΑΙΡΙΑ ΥΔΡΕΥΣΕΩΣ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΩΣ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ Α.Ε. (Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.)</u>
<u>Αριθμός Φορολογικού Μητρώου</u>	<u>094079101</u>
<u>Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης</u>	<u>1039.F00987.0001</u>
<u>Ταχυδρομική διεύθυνση</u>	<u>ΩΡΩΠΟΥ 156</u>
<u>Πόλη</u>	<u>ΓΑΛΑΤΣΙ ΑΤΤΙΚΗΣ</u>
<u>Ταχυδρομικός Κωδικός</u>	<u>11146</u>
<u>Τηλέφωνο</u>	<u>+30210 2144346</u>
<u>Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο</u>	<u>diagonismoi@eydap.gr</u>
<u>Αρμόδιος για πληροφορίες</u>	<u>Χρήστος Φωτόπουλος</u>
<u>Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)</u>	<u>www.eydap.gr</u>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

1. του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)", όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και μόνον οι διατάξεις αυτού που καταλαμβάνουν τις εταιρείες του Κεφαλαίου Β' του Ν. 3429/2005 (Α' 314) εκτός αν γίνεται ρητή παραπομπή στην παρούσα ή στην σύμβαση σε εξαιρούμενη διάταξη,
2. του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
3. της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
4. του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
5. της αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (ΦΕΚ Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και της υπ' αριθμ. 78366ΕΞ2023/ΥΠΟΙΚ/19.05.2023 Εγκυκλίου.
6. της αριθμ. Κ.Υ.Α. 46901 ΕΞ 2024/01.04.2024 «Τροποποίηση της υπό στοιχεία οικ. 98979 ΕΞ 2021/10.08.2021 κοινής υπουργικής απόφασης "Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019 (Α' 44)" (Β' 3766)» (Β.2120)
7. της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ 2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
8. της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
9. της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 14900/08.02.2021 (Β' 466) «Έγκριση σχεδίου Δράσης για τις Πράσινες Δημόσιες Συμβάσεις» (ΑΔΑ: ΨΡΤΟ46ΜΤΛΡ-Χ92).
10. Της αριθμ. Κ.Υ.Α. 9331/2024 (Β' 862/06.02.2024) «Τροποποίηση σχεδίου δράσης για την Εθνική Στρατηγική για τις Δημόσιες Συμβάσεις περιόδου 2021-2025 – Τροποποίηση της υπ' αρ. 58305/25.05.2021 (Β' 2182) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Υγείας, Δικαιοσύνης, Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας»
11. του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»,
12. του ν. 4635/2019 (Α'167) « Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
13. του Π.Δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών»,
14. του ν. 5144/2024 (ΦΕΚ 162/Α'/11-10-2024) «Κώδικας Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
15. του ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",
16. της με αρ. Π1 2380/2012 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Β' 3400) «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων »,
17. του ν. 2744/1999 (Α' 222) «Ρυθμίσεις θεμάτων της Εταιρείας Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως Πρωτευούσης (Ε.ΥΔ.Α.Π.) και άλλες διατάξεις»,

18. της υπ' αριθμ. 76928/9-7-2021 ΚΥΑ (ΦΕΚ 3075/Β'/13-7-2021), «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)»,
19. της υπ' αριθμ. 44756 (Β' 3380/13.06.2024) Κοινής Υπουργικής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) – Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας»,
20. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων),
21. του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις,
22. του ν. 4727/2020 (Α' 184), «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»,
23. του ν. 4912/2022 (Α' 59/17-03-2022), «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»,
24. του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
25. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσης, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω,
26. του Κανονισμού Προμηθειών και Γενικών Υπηρεσιών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε σχετικά με την ανάθεση και εκτέλεση συμβάσεων,
27. της υπ' αρ. 3553/15.11.2024 Απόφασης του Διευθύνοντος Συμβούλου της Ε.ΥΔ.Α.Π. περί έγκρισης της διενέργειας της Διαδικασίας με Διαπραγμάτευση.

Προκειμένου η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε να προχωρήσει στην ανάθεση της παροχής υπηρεσιών **Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Καταναλωτικού Κοινού της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. μέσω του σύντομου κωδικού 1022 και της εφαρμογής Click2call, για χρονική διάρκεια οκτώ (8) μηνών από την 01.10.2024, με δικαίωμα χρονικής παράτασης για δύο (2) επιπλέον μήνες χωρίς οικονομικό αντικείμενο, προϋπολογισθείσας δαπάνης, τριακοσίων τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (304.000,00€), πλέον ΦΠΑ σας καλούμε να συμμετάσχετε σε διαδικασία με διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση (σύμφωνα με το άρθρο 269 περ. δ του Ν.4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει), με έναρξή της, την ημερομηνία της παρούσης πρόσκλησης.**

Η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. επιφυλάσσεται του δικαιώματος, κατ' απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, να ματαιώσει αζημίως την παρούσα διαδικασία διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, σε περίπτωση που τελεσφορήσει η εκκρεμής διαγωνιστική διαδικασία δυνάμει της Δ8000 Διακήρυξης και υπογραφεί σύμβαση για την Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Καταναλωτικού Κοινού της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. μέσω εισερχομένων κλήσεων στον σύντομο κωδικό 1022 και ενημέρωσης αυτού μέσω εξερχομένων κλήσεων» (CPV: 64214200-1).

1. Συνοπτική περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών **Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Καταναλωτικού Κοινού της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. μέσω του σύντομου κωδικού 1022 και της εφαρμογής Click2call.**

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων **CPV: 64214200-1, Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου.**

Η προσφορά υποβάλλεται για το σύνολο του συμβατικού αντικειμένου.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **τριακοσίων τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (304.000,00€), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ και αφορά σε:**

- 456.200 κλήσεις περίπου x 0,64€/κλήση, από τις 07:00 π.μ. έως τις 22:59 μ.μ. και
- 13.360 κλήσεις περίπου x 0,90€/κλήση, από τις 23:00 μ.μ. έως τις 06:59 π.μ. της επομένης,

ήτοι συνολικά 469.560 κλήσεις.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **οκτώ (8) μήνες, με ημερομηνία έναρξης την 01.10.2024.**

Η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα χρονικής παράτασης για δυο (2) επιπλέον μήνες, χωρίς οικονομικό αντικείμενο.

Το δικαίωμα χρονικής παράτασης ενεργοποιείται εφάπαξ ή τμηματικά, ανάλογα με τις ανάγκες της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε., κατόπιν μονομερούς δήλωσής της, που κοινοποιείται στον ανάδοχο σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την αρχικώς προγραμματισμένη λήξη της σύμβασης, κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας και εισήγησης του/των Διαχειριστή/ών της Σύμβασης καθώς και της έγκρισης από το αποφαινόμενο όργανο.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, **βάσει μόνο τιμής.**

2. Προθεσμία παραλαβής προσφοράς και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής της προσφοράς είναι η **20.02.2025 και ώρα 12:00.**

Ως ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού νοείται η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής της προσφοράς.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ως άνω συστήματος.

3. Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Ο οικονομικός φορέας δεσμεύεται ότι:

α) τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της σύμβασης, τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα XIV του Προσαρτήματος Β του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους,

β) δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες,

δ) δεν θα διενεργήσει καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης,

ε) δεν θα προσφέρει καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε θα χρησιμοποιήσει τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσει χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα,

στ) δεν θα επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ούτε θα παράσχει παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. καθ' όλη τη διάρκεια ανάθεσης και της εκτέλεσης της σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη της,

η) δεν θα προβεί άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη που έχει ως στόχο την παραπλάνηση οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της

Ε.ΥΔ.Α.Π Α.Ε. εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης, την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,

θ) θα δηλώνει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση του, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του, υπαλλήλων ή συνεργατών του που θα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση της σύμβασης, (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων του) με μέλη του προσωπικού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που θα εμπλακούν καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και θα μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

4. Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η με αρ. **ΔΔ8184** παρούσα Πρόσκληση με τα Παραρτήματα της που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής,
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά.

5. Επικοινωνία – Πρόσβαση στα Έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ως άνω συστήματος.

Επιβάλλονται στον οικονομικό φορέα οι κάτωθι απαιτήσεις με σκοπό την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών των ανωτέρω εγγράφων της σύμβασης:

Ο οικονομικός φορέας αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσουν σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς Τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., τα ανωτέρω έγγραφα ή πληροφορίες που προκύπτουν από αυτά. Ο οικονομικός φορέας διασφαλίζει την τήρηση των απαιτήσεων αυτών από το προσωπικό του και τους υπεργολάβους του.

Άλλως, έχει υποχρέωση αποκατάστασης κάθε θετικής ή αποθετικής ζημίας θα υποστεί η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. από την τυχόν αποκάλυψη, αλλά και της ηθικής βλάβης που θα υποστεί η

Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ανεξαρτήτως υλικής ζημίας ή τυχόν δυσφημήσεως, αφού συνομολογεί ότι η αποκάλυψη εταιρικών μυστικών συνιστά προσβολή προσωπικότητας, ενώ επίσης η τεχνογνωσία της καθώς και άλλες εμπιστευτικές πληροφορίες, συμφωνείται ότι συνιστούν περιουσιακά της στοιχεία αποτιμητά σε χρήμα.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει δικαίωμα να προβαίνει σε επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του παρέχοντος υπηρεσίες/προμηθευτή σε περίπτωση που αυτός αποτελεί φυσικό πρόσωπο ή/και του προσωπικού που απασχολεί σε περίπτωση που αυτός αποτελεί είτε φυσικό, είτε νομικό πρόσωπο ή/και των στελεχών της διοίκησής του, σε περίπτωση που αυτός αποτελεί νομικό πρόσωπο, αποκλειστικά για τους σκοπούς υλοποίησης και υποστήριξης της παρούσης σύμβασης, καθώς και για σκοπούς συμβατικών και νόμιμων υποχρεώσεων που πηγάζουν από το εργατικό, κοινωνικοασφαλιστικό και φορολογικό δίκαιο, και εν γένει το ελληνικό, το ευρωπαϊκό και το διεθνές δίκαιο. Τα ως άνω στοιχεία ενδέχεται να γνωστοποιηθούν και σε άλλες τρίτες οντότητες, όπως φορείς, ασφαλιστικά ταμεία, δημόσιες αρχές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στα πλαίσια κοινωνικοασφαλιστικών υποχρεώσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ή προς συμμόρφωσή της με οποιαδήποτε έννομη υποχρέωση. Επίσης, πρόσβαση στα ως άνω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, σε ορισμένες περιπτώσεις δύναται να έχουν τρίτες εταιρείες με τις οποίες η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. τελεί σε συνεργασία π.χ. εταιρείες διοικητικής υποστήριξης. Στα πλαίσια της ως άνω επεξεργασίας η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. υποχρεούται όπως λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που κρίνονται αναγκαία για τη διαφύλαξη και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του αντισυμβαλλόμενου της ή/και του προσωπικού που απασχολεί ή/και των στελεχών της διοίκησής του. Ο παρέχων υπηρεσίες/προμηθευτής ή/και το προσωπικό που απασχολεί ή/και τα στελέχη της διοίκησής του σε κάθε περίπτωση έχουν βάσει του Κανονισμού 2016/679 δικαίωμα ενημέρωσης (άρθρα 13 και 14), πρόσβασης και λήψης αντιγράφου (άρθρο 15), διόρθωσης (άρθρο 16), διαγραφής (άρθρο 17), περιορισμού επεξεργασίας (άρθρο 18), φορητότητας (άρθρο 20), εναντίωσης (άρθρο 21), γνώσης και αντίρρησης τυχόν αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων (άρθρο 22), ανάκλησης της συγκατάθεσης (άρθρο 7 παρ. 3), καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Τα ως άνω δικαιώματα τελούν υπό την επιφύλαξη άσκησης των έννομων υποχρεώσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., σε περίπτωση που αυτή ήθελε εγείρει τυχόν αξιώσεις της κατά του αντισυμβαλλόμενου και σε κάθε περίπτωση διαφύλαξης δημοσίου συμφέροντος.

Ο Παρέχων Υπηρεσίες έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, με την υποβολή της προσφοράς του, την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών.

Εφόσον απαιτηθεί, ο Παρέχων Υπηρεσίες υποχρεούται, κατά την υπογραφή της σύμβασης να υπογράψει και το σχετικό Παράρτημα της σύμβασης, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία, καθώς και τυχόν λοιπά παραρτήματα.

Τα εν λόγω Παραρτήματα αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης.

Επίσης, ο Παρέχων Υπηρεσίες έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, με την υποβολή της προσφοράς του, την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων και την Πολιτική κατά

της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, οι οποίες είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα «η Εταιρεία – Κανονιστικό Πλαίσιο».

Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας πρόσκλησης και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

6. Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **έξι (6) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής της προσφοράς** και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Ο υποψήφιος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεσθεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ο αναθέτων φορέας μπορεί να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής της προσφοράς, ούτως ώστε ο οικονομικός φορέας να μπορεί να λάβει γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση της προσφοράς στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο **τέσσερις (4) ημέρες** πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή της προσφοράς.

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών που ζητήθηκαν ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλης προσφοράς, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

7. Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα, με δυνατότητα Αγγλικής μετάφρασης όποτε κρίνεται σκόπιμο.

Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Ελληνικού και Αγγλικού κειμένου επικρατεί η Ελληνική έκδοση.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Η προσφορά, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτή, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής

επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφρασή τους, μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με τον αναθέτοντα φορέα, καθώς και μεταξύ αυτού και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

Τα έγγραφα της σύμβασης υποβάλλονται σύμφωνα με το άρθρο 10.2.5 της παρούσας διακήρυξης.

8. Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 9.2 και 19 εκδίδονται από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περ. β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/2016, που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή του οικονομικού φορέα από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) τον αναθέτοντα φορέα προς τον οποίο απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως (εκτός των περιπτώσεων των γραμματίων του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων), και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών του διαγωνισμού, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής (εφόσον απαιτείται), τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Οι εγγυητικές επιστολές πρέπει, να συνταχθούν σύμφωνα με τα υποδείγματα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV της παρούσης.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

Εάν διαπιστωθεί πλαστότητα των εγγυητικών επιστολών, ο οικονομικός φορέας αποκλείεται από το διαγωνισμό και η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. λαμβάνει όλα τα, κατά το νόμο, αναγκαία μέτρα για την προστασία των εννόμων συμφερόντων της.

9. Δικαίωμα Συμμετοχής- Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

9.1. Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

γ) 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 περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτοντες φορείς επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Ο αναθέτων φορέας μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι του αναθέτοντος φορέα αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

9.2. Εγγύηση συμμετοχής

9.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τον συμμετέχοντα οικονομικό φορέα (προσφέροντα), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, που ανέρχεται **στο ποσό των έξι χιλιάδων ογδόντα ευρώ (6.080,00€)**. Για τον υπολογισμό του ύψους της εγγύησης συμμετοχής δεν συνυπολογίζονται τυχόν δικαιώματα προαίρεσης και παράτασης της σύμβασης.

Η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην της περιπτώσεως που εκδίδεται ηλεκτρονικά, προσκομίζεται σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης της, σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 15 της παρούσης πρόσκλησης, άλλως η προσφορά, κατόπιν εισήγησης του αρμόδιου γνωμοδοτικού οργάνου, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής πρέπει, να συνταχθεί σύμφωνα με τα υποδείγματα στο Παράρτημα IV της παρούσας πρόσκλησης.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 13 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Σε περίπτωση μετάθεσης της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφοράς, η εγγύηση συμμετοχής θα πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του νέου χρόνου ισχύος της προσφοράς. Στη περίπτωση αυτή, στην εγγυητική επιστολή συμμετοχής, όπου απαιτείται, θα πρέπει να αναγράφεται η νέα καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς.

9.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον συμμετέχοντα στις κάτωθι περιπτώσεις: α) λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και β) απόρριψης της προσφοράς του και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ένδικων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτηση από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

9.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, αν ο οικονομικός φορέας:

- i. αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής,
- ii. παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που απαιτούνται βάσει της διακήρυξης,
- iii. δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα διακήρυξη δικαιολογητικά,
- iv. δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης,

9.3. Λόγοι Αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

9.3.1. Όταν υπάρχει σε 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 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 στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 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 λειτουργιών), 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 (διασυννοριακή 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 20^{ης} 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 323^Α 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 εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές,

ββ) 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,

γγ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,

δδ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο.

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

9.3.2. 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/και

β) όταν η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. 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 τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Οι υποχρεώσεις των περιπτώσεων α' και β' δεν θεωρείται ότι έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό ερώτημα του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρ. 9.9.1 της παρούσης, με το οποίο ερωτάται εάν έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

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 διακανονισμού.

9.3.3. Κατ' εξαίρεση, δεν αποκλείεται οικονομικός φορέας, παρά τη συνδρομή των λόγων υποχρεωτικού αποκλεισμού που προβλέπονται στα άρθρα 9.3.1. και 9.3.2., εφόσον συντρέξουν επιτακτικοί λόγοι δημόσιου συμφέροντος, όπως δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

9.3.4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, προσφέρων οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

(γ) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, ο αναθέτων φορέας διαθέτει επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

(δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 262 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 280 του ν. 4412/2016, περί προηγούμενης εμπλοκής προσφερόντων, δεν μπορεί να θεραπευτεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή των άρθρων 9.9.1 και 9.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(θ) εάν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.

Η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. δεν αποκλείει οικονομικό φορέα από τη συμμετοχή σε διαδικασία σύναψης σύμβασης, ο οποίος βρίσκεται στην κατάσταση του άρθρου 73 παρ. 4 περίπτωση γ', εφόσον αυτός έχει υπαχθεί στο πρόγραμμα επιείκειας και στη διαδικασία διευθέτησης διαφορών, σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παράγραφο 3β του άρθρου 44 του Ν. 3959/2011, όπως ισχύει.

9.3.5. Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις.

9.3.6 Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 9.3.1 και 9.3.4 πλην της περίπτωσης (β) μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

9.3.7. Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 305 και στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

9.3.8. Οικονομικός φορέας, στον οποίο έχει επιβληθεί, με την κοινή υπουργική απόφαση των άρθρων 306 και 74 του ν. 4412/2016, η ποινή του αποκλεισμού αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

9.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Ο οικονομικός φορέας που συμμετέχει στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκεί επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ήτοι **την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, και πιο συγκεκριμένα, την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης προς το κοινό (call center)**. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά 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,

ο αναθέτων φορέας μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν emπίπτουν 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 απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία .

9.5.Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Δεν απαιτείται.

9.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, ο οικονομικός φορέας απαιτείται:

A.

α) να διαθέτει την απαιτούμενη οργάνωση, σχήμα διοίκησης και υλοποίησης των υπηρεσιών και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό για τις υπό ανάθεση υπηρεσίες που φέρει την απαιτούμενη εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα, ήτοι:

(i) να διαθέσει για την υλοποίηση των εν λόγω υπηρεσιών πενταμελή Ομάδα Διαχείρισης. Η Ομάδα Διαχείρισης θα συντονίζει, διαχειρίζεται, επιβλέπει και παρακολουθεί την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών, θα ενημερώνει τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Υπηρεσίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για θέματα που αφορούν στις υπηρεσίες και θα είναι ειδικά εξουσιοδοτημένη να επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και ειδικά για ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης. Τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία από συνεργασίες με φορείς ή εταιρείες εξυπηρέτησης κοινού ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντά τους και θα τυγχάνουν της έγκρισης της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

Εκ των προαναφερθέντων μελών της Ομάδας Διαχείρισης, θα ορισθεί:

- ένας Υπεύθυνος Παρακολούθησης με 4ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επίπεδου, καθώς και
- ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Παρακολούθησης με 2ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

Τα λοιπά μέλη της Ομάδας Διαχείρισης που θα ορισθούν θα φέρουν 1ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ, ΤΕΙ ή ΙΕΚ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

(ii) να διαθέσει για την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών τουλάχιστον (βασική ομάδα έργου) δεκαοκτώ (18) άτομα για το χρονικό διάστημα 07:00 π.μ. – 22:59 μ.μ. και τουλάχιστον δύο (2) άτομα για το χρονικό διάστημα 23:00 μ.μ. – 6:59 π.μ. της επομένης, ήτοι συνολικά τουλάχιστον είκοσι (20) άτομα ως εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») που θα απασχολούνται σε καθημερινή βάση με το καταναλωτικό κοινό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., και τα οποία θα είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

Επίσης, θα πρέπει να διαθέτει σε ετοιμότητα τουλάχιστον (back up ομάδα έργου) εννέα (9) επιπλέον άτομα για το χρονικό διάστημα 07:00 π.μ. – 22:59 μ.μ. και τουλάχιστον ένα (1) άτομο για το χρονικό διάστημα 23:00 μ.μ. – 6:59 π.μ. της επομένης, ήτοι συνολικά τουλάχιστον δέκα (10) επιπλέον άτομα με τα ίδια ως άνω (ii) απαιτούμενα προσόντα, προκειμένου να δύνανται να απασχοληθούν, μετά από ανάλογη ειδοποίηση, για την αντιμετώπιση ακραίων συμβάντων εντός δύο (2) ωρών το αργότερο. Το προσωπικό να είναι εκπαιδευμένο ως προς τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022 ή χρηστών της εφαρμογής click2call.

β) να διαθέτει σύγχρονο πληροφοριακό εξοπλισμό και θέσεις εργασίας εξοπλισμένες με όλα τα αναγκαία μέσα για τη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών. Ο πληροφοριακός εξοπλισμός θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που ο ΓΚΠΔ επιβάλλει.

(i) Πιο συγκεκριμένα:

- ο εξοπλισμός του να είναι συμβατός με τον εξοπλισμό του τηλεφωνικού κέντρου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., το οποίο είναι ALCATEL 4400.
- να διαθέτει σύστημα διασφάλισης της διασύνδεσης μεταξύ του τηλεφωνικού κέντρου του και του τηλεφωνικού κέντρου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- να παρέχεται η αντίστοιχη φυσική ασφάλεια τόσο για τα τερματικά όσο και για την πληροφορική υποδομή παροχής δικτύου (κατ' ελάχιστον UPS, Η/Ζ, κλιματισμός, πυρανίχνευση και πυρόσβεση, αισθητήρες υγρασίας, πυράντοχα υλικά όπου απαιτείται, δομημένη καλωδίωση).
- να διαθέτει σύγχρονο σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής του από κακόβουλες επιθέσεις έξωθεν ή/και εσωτερικά (κατ' ελάχιστον Firewall, IPS, IDS, DLP, υποδικτύωση για ασύρματα δίκτυα επισκεπτών).
- να διαθέτει σύστημα ηχογράφησης των συνομιλιών από το οποίο να μπορεί να παρέχει απομαγνητοφωνήσεις καθώς και αντίγραφο ηχογραφήσεων προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. εφ' όσον και οποτεδήποτε του ζητηθεί. Τα αρχεία ηχογράφησης να αποθηκεύονται κρυπτογραφημένα. Η αποστολή των απομαγνητοφωνήσεων προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα πρέπει να γίνεται με την χρήση κρυπτογραφημένων μέσων μεταφοράς (φυσική μεταφορά) ή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Ο χρόνος τήρησης των δεδομένων – στοιχείων των συνομιλιών (ήτοι αποθήκευσης αυτών σε κατάλληλο αρχείο ηχογραφημένων συνομιλιών) προκειμένου να παρασχεθούν στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ανέρχεται σε ένα (1) έτος από τη διενέργεια της συνομιλίας. Όπως εξαιρετικώς, εφόσον μετά τη παρέλευση του ανωτέρου χρονικού διαστήματος βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα ή καταγγελία πελάτη ή αντίστοιχη αξίωση του Αναθέτοντος Φορέα έναντι πελάτη ενώπιον αρμόδιας δημόσιας ή δικαστικής αρχής, διατηρούνται τα ως άνω στοιχεία συνομιλίας και αρχεία μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.
- να διατηρεί αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών (ηχογραφημένες κλήσεις πελατών) που περιέχονται στα συστήματά του σε δύο διαφορετικές τοποθεσίες εντός Ε.Ε.

- να διαθέτει σταθερή τηλεφωνική γραμμή για άμεση αμφίδρομη επικοινωνία των εκπροσώπων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. με τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισής του.
- να παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της κίνησης του τηλεφωνικού κέντρου σε πραγματικό χρόνο (εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις) και την εξαγωγή και αποθήκευση στατιστικών στοιχείων επιλογής της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης σύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης κλήσεων του.

(ii) Ειδικότερα, το τηλεφωνικό κέντρο του οικονομικού φορέα πρέπει να φέρει τα ακόλουθα, κατ' ελάχιστον, τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος με συνδυασμό ηλεκτρικής γεννήτριας και UPS.
 - Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλο λογισμικό Αυτόματης Διανομής Κλήσεων (ACD).
 - Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία για τη μεταγωγή και τη μεταβίβαση κλήσεων.
 - Περαιτέρω, το τηλεφωνικό κέντρο του οικονομικού φορέα πρέπει να παρέχει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες δυνατότητες/υπηρεσίες:
 - Εκτροπή κλήσεων - δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο να εκτρέπει τις κλήσεις σε μία κοινή θέση απάντησης κλήσεων.
 - Follow me – δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο προσωρινά να μετακινεί εισερχόμενες κλήσεις προς ένα άλλο τηλέφωνο.
 - Ανάλυση κλήσεων από ομάδα – δυνατότητα για μέλος της ομάδας να αναλάβει κλήση από ένα άλλο μέλος της ομάδας.
 - Ατομική ανάλυση κλήσεων – δυνατότητα ενός εσωτερικού τηλεφώνου να απαντήσει σε κλήση προς οποιοδήποτε τηλέφωνο από την ίδια συσκευή.
 - Ένδειξη κλήσης σε αναμονή – δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο να λάβει / στείλει μία ακουστική ένδειξη ότι υπάρχει εσωτερική ή εξωτερική κλήση σε αναμονή.
 - Συνεδρίαση – δυνατότητα εσωτερικού τηλεφώνου έχοντας ήδη πετύχει συνδιάλεξη να συμπεριλάβει και τρίτο άτομο στη συνδιάλεξη.
 - Επιλογές δρομολόγησης κλήσεων ως εξής:
 - Επιλογή 1 για κλήσεις που αφορούν βλάβες ύδρευσης ή αποχέτευσης.
 - Επιλογή 2 για κλήσεις που αφορούν θέματα λογαριασμών.
 - Επιλογή 3 για κλήσεις που αφορούν την ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και την εγγραφή στις υπηρεσίες e-Eydap.
 - Επιλογή 4 για κλήσεις που αφορούν άλλα θέματα, ενώ παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης περαιτέρω επιλογών.
- Οι κλήσεις της επιλογής 1 (δήλωση βλάβης ύδρευσης ή αποχέτευσης), προτεραιοποιούνται έναντι των κλήσεων των επιλογών 2, 3 και 4.
- Δυνατότητα καταχώρησης αιτήματος callback μετά από αναμονή 150 δευτερολέπτων. Για την επιλογή 1, το callback πραγματοποιείται εντός των επόμενων 20 λεπτών από την καταχώρηση του αιτήματος. Για τις επιλογές 2,3 και 4 το callback πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν.
 - Δυνατότητα ενημέρωσης για τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής.

Εξάλλου, το τηλεφωνικό κέντρο του οικονομικού φορέα πρέπει να διαθέτει Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI), το οποίο πρέπει να φέρει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα είναι υπεύθυνο για την «έξυπνη» δρομολόγηση των κλήσεων προς τους εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου («call center agents»).

- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να καταγράφει λεπτομερώς στην κεντρική Βάση Δεδομένων όλες τις ενέργειες που πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο και με τα κατάλληλα εργαλεία θα παράγει πάσης φύσεως real-time αναφορές σχετικά με την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, για την αποτελεσματική διοίκηση και διαχείριση αυτού, καθώς και ιστορικά στοιχεία για την πληροφόρηση των χρηστών, των υπευθύνων του κέντρου και της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εκφώνησης μηνυμάτων σε εισερχόμενες κλήσεις, και θα χειρίζεται τη συλλογή δεδομένων και τη διαβίβαση κλήσεων.
 Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ηχογράφησης συνομιλιών και αποθήκευσή τους ανά θέση, ώρα και ημερομηνία για όλο το χρονικό διάστημα της παροχής των υπό ανάθεση υπηρεσιών. Η αποθήκευση των ψηφιακών ηχογραφήσεων (δεδομένα ήχου) θα πρέπει να προστατεύεται με την χρήση ισχυρής κρυπτογράφησης για αποτροπή της παρείσδυσης και υποκλοπής των δεδομένων ψηφιακού ήχου από κακόβουλους εξωτερικούς χρήστες οι οποίοι δύναται να τα χρησιμοποιήσουν προς το συμφέρον τους. Επίσης, θα πρέπει να λαμβάνονται αντίγραφα ασφάλειας (σε καθημερινή βάση ή και σε πραγματικό χρόνο) για τα δεδομένα των ψηφιακών ηχογραφήσεων προκειμένου να δίνεται η δυνατότητα της επιχειρησιακής συνέχειας σε περίπτωση καταστροφικού γεγονότος. Η αποστολή των δεδομένων από το τηλεφωνικό κέντρο προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα πρέπει να γίνεται με την χρήση κρυπτογραφημένων μέσων μεταφοράς (φυσική μεταφορά) ή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης και συλλογής συγκεντρωτικών και αναλυτικών (για κάθε γραμμή και κλήση) στατιστικών στοιχείων σε πραγματικό χρόνο, αποθήκευσής τους και αναζήτησής τους με χρήση αντιστοίχων φίλτρων και παρουσίασης αυτών μέσω σχηματικών διαγραμμάτων. Εάν τα στατιστικά στοιχεία είναι πλήρως ανωνυμοποιημένα και δεν υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων τότε δεν χρειάζεται καμία ενέργεια προς την κατεύθυνση της προστασίας των δεδομένων κατά την διάρκεια της αποθήκευσής τους (π.χ. κρυπτογράφηση).
- Το υποσύστημα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος Τηλεφωνίας (CTI) που οφείλει να διαθέτει ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να επιτρέπει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. την παρακολούθηση σε πραγματικό και προγενέστερο χρόνο της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης σύνδεσης, έχοντας πρόσβαση σε πληροφορίες όπως:

Επίπεδα υπηρεσίας:

 - Τρέχων αριθμός ενεργών κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Τρέχων αριθμός ενεργών χειριστών ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Μέγιστος χρόνος αναμονής κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4) (secs)
 - Σύνολο εισερχόμενων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο απαντημένων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο απαντημένων κλήσεων εντός 120" ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο απαντημένων κλήσεων πέραν των 120" ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο αναπάντητων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο αναπάντητων κλήσεων εντός 120" ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο αναπάντητων κλήσεων πέραν των 120" ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Μέση διάρκεια ομιλίας (secs)
 - Μέσος χρόνος αναμονής απαντημένων κλήσεων (secs)
 - Μέσος χρόνος αναμονής αναπάντητων κλήσεων (secs)

γ) Να διαθέτει εξοπλισμό που πρόκειται να χρησιμοποιεί κατά την παροχή των Υπηρεσιών που φέρει την απαιτούμενη σήμανση CE που υποδηλώνει ότι πληροί τις απαιτήσεις και προδιαγραφές της ισχύουσας νομοθεσίας.

δ) Να έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ), λαμβανομένης υπόψη της φύσης των προκείμενων υπηρεσιών. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) κοινοποιούνται στον Αναθέτοντα Φορέα.

ε) Να διαθέτει και να εφαρμόζει πολιτικές ασφαλείας - προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών.

B.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου (βασική και back up) δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, να μην έχει διάρκεια μικρότερη από τη διάρκεια της υπό ανάθεση σύμβασης και από τους όρους της εν λόγω σύμβασης παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών να προκύπτει η διαρκής συνεργασία του φυσικού αυτού προσώπου με τον προσφέροντα οικονομικό φορέα και όχι η παροχή υπηρεσιών αποκλειστικά για την εκτέλεση της παρούσας υπό ανάθεση σύμβασης. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανειζόντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

9.7. Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Δεν απαιτούνται.

9.8. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων-Υπεργολαβία

9.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Ο οικονομικός φορέας μπορεί, όσον αφορά στα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 9.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 9.6), να στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών του με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύει ότι θα έχει στη διάθεσή του αναγκαίους πόρους, με την υποβολή των ζητούμενων δικαιολογητικών και την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ελέγχει, αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απαιτεί από τον οικονομικό φορέα να αντικαταστήσει έναν φορέα που δεν πληροί σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μπορεί να απαιτήσει από τον οικονομικό φορέα την αντικατάσταση φορέα για τον οποίον συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παρ. 4 του άρθρου 73 και του άρθρου 74.

Η αντικατάσταση του φορέα, στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, πραγματοποιείται υποχρεωτικά, κατόπιν πρόσκλησης από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προς τον οικονομικό φορέα, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία ηλεκτρονικής κοινοποίησης της πρόσκλησης μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Ο

φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΙΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, ο οικονομικός φορέας, μπορεί να στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με την πρόσκληση οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, ο εν λόγω οικονομικός φορέας και αυτοί στους οποίους στηρίζεται υποβάλλουν ομοίως τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Υπό τους ίδιους όρους η ένωση οικονομικών φορέων μπορεί να στηρίζεται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

9.8.2. Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 9.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 9.3.

9.9. Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής του οικονομικού φορέα και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής του, όπως ορίζονται στις παραγράφους 9.1 έως 9.4, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 9.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παρούσας παραγράφου και κατά τη σύναψη της σύμβασης διά της υπεύθυνης δήλωσης του άρθρου 18 της παρούσης διακήρυξης περί οψιγενών μεταβολών, η οποία υπογράφεται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 79^Α και στην οποία θα δηλώνεται ότι δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 9.9.1 και 9.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 9.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής (παράγραφος 9.4).

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες ο προσφέρων δηλώσει ότι πληροί, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβει γνώση μετέπειτα και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού ο προσφέρων οφείλει να ενημερώσει αμελλητί τον αναθέτοντα φορέα.

9.9.2. Αποδεικτικά Μέσα

A. A. Το δικαίωμα συμμετοχής (άρθρο 9.1) του οικονομικού φορέα και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής του, όπως ορίζονται στην παρούσα πρόσκληση, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς και κατά την σύναψη της σύμβασης.

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 10.2.5 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 7.

B. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 9.3 ο προσφέρων οικονομικός φορέας προσκομίζει αντίστοιχα τα παρακάτω δικαιολογητικά¹:

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 9.3.1 και 9.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 9.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 9.3.1 και 9.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 9.3.4.

Ειδικότερα ο οικονομικός φορέας προσκομίζει:

¹ Σχετικά με την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων διευκρινίζονται τα εξής:

1. Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 11 του νόμου 2690/1999. Σημειωτέον ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής κεκυρωμένων αντιγράφων.

2. Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν τίθενται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισήμειωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες (βλ. και σημείο 6.2.)

3. Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 11 του νόμου 2690/1999.

4. Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους.

α) για την παράγραφο 9.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

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,

Σε περίπτωση κατά την οποία οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα και αποτελούν νομικό πρόσωπο ή οντότητα, για την απόδειξη της μη συνδρομής του λόγου αποκλεισμού της περ. β της παραγράφου 9.3.1 της Πρόσκλησης (και της περ. β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016), προσκομίζεται ένορκη βεβαίωσή τους ότι δεν εμπίπτουν σε καμία από τις περιπτώσεις των αδικημάτων δωροδοκίας που αναφέρονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016 [Διατάξεις των άρθρων 134 και 135 του ν.5090/2024 (Α' 30/24.2.2024)].

β) για την παράγραφο 9.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 9.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 9.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

Επισημαίνεται ότι, επειδή τα πιστοποιητικά ασφαλιστικής και φορολογικής ενημερότητας απαιτείται να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, ο οικονομικός φορέας οφείλει να μεριμνά να αποκτά εγκαίρως τα ανωτέρω πιστοποιητικά με ημερομηνία έκδοσης που να καλύπτει την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς. Τα πιστοποιητικά αυτά θα προσκομίζονται κατά το στάδιο της κατακύρωσης, μαζί με τα αντίστοιχα που απαιτούνται για την κάλυψη της ημερομηνίας υποβολής των δικαιολογητικών και της σύναψης της σύμβασης, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 104 του ν. 4412/2016.

iii) Για την παράγραφο 9.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, 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.

γ) για την παράγραφο 9.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

Η υποβολή της αίτησης και η παραλαβή του ανωτέρω Ενιαίου Πιστοποιητικού Φερεγγυότητας πραγματοποιείται:

- ηλεκτρονικά, μέσω του solon.gov.gr, στο οικείο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα, εφόσον το εν λόγω Πρωτοδικείο έχει υπαχθεί στο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης και
- με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του οικείου Πρωτοδικείου της έδρας του οικονομικού φορέα, εφόσον το εν λόγω Πρωτοδικείο δεν έχει ακόμη υπαχθεί στο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης.

ii) Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.

iii) Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxisnet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Προκειμένου για τα σωματεία και τους συνεταιρισμούς, το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται για τα σωματεία από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, και για τους συνεταιρισμούς για το χρονικό διάστημα έως τις 31.12.2019 από το Ειρηνοδικείο και μετά την παραπάνω ημερομηνία από το Γ.Ε.Μ.Η.

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 9.3.4 υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

ε) για την παράγραφο 9.3.8. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 και 306 του ν. 4412/2016.

Β. 2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 9.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) όπως αυτά ζητούνται και προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού μητρώου του Παραρτήματος ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται

τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ.

Τα ανωτέρω δικαιολογητικά που αφορούν την παράγραφο 9.4. γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους εκτός εάν στις ειδικές διατάξεις έκδοσης αυτών προβλέπεται συγκεκριμένος χρόνος ισχύος και είναι σε ισχύ κατά την υποβολή τους.

B.3. Δεν απαιτείται απόδειξη οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας.

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 9.6, ο οικονομικός φορέας προσκομίζει:

A.

α) κατάσταση στην οποία θα παρουσιάζεται αναλυτικά η οργάνωση και το σχήμα διοίκησης και υλοποίησης των υπηρεσιών και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό που φέρει την απαιτούμενη εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα για τις υπό ανάθεση υπηρεσίες.

β) ειδικό πίνακα σύνθεσης Ομάδας Διαχείρισης με αναφορά στο ονοματεπώνυμο εκάστου μέλους της Ομάδας Διαχείρισης, τη θέση αυτού στην Ομάδα Διαχείρισης και τα καθήκοντά του,

γ) βιογραφικά σημειώματα των μελών της Ομάδας Διαχείρισης (στα οποία θα αναφέρονται οι τίτλοι σπουδών, τα επαγγελματικά προσόντα, η εξειδίκευση και η εμπειρία τους), καθώς και τους τίτλους σπουδών – βεβαιώσεις εκπαίδευσης – αποδεικτικά επιμόρφωσης, πιστοποιητικά και αποδεικτικά εμπειρίας αυτών,

δ) ονομαστική κατάσταση των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») και

ε) πιστοποιητικά – βεβαιώσεις εκπαίδευσης – αποδεικτικά επιμόρφωσης (απολυτήριο, τίτλοι σπουδών) των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου («call center agents»), που πρόκειται να απασχοληθούν κατά την παροχή των προκείμενων υπηρεσιών.

Ειδικά αναφέρεται ότι η γνώση της αγγλικής γλώσσας αποδεικνύεται με τους εξής τρόπους:

(i) πιστοποιητικά γλωσσομάθειας ανεξαρτήτως επιπέδου,

(ii) Με τίτλους σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής, ή με τίτλους σπουδών δευτεροβάθμιας/μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της αλλοδαπής, εφόσον σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις προκύπτει ή αποδεικνύεται ότι οι σπουδές πραγματοποιήθηκαν στην αγγλική γλώσσα.

Με την υποβολή της ανωτέρω κατάστασης, ονομαστικής και μη και των ανωτέρω αναφερομένων βιογραφικών σημειωμάτων, τίτλων σπουδών, πιστοποιητικών και λοιπών δικαιολογητικών, οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν έγγραφη δήλωση με την οποία δηλώνουν ρητά και ανεπιφύλακτα ότι έχουν ενημερώσει τα υπόψη φυσικά πρόσωπα δεόντως για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτών, η επεξεργασία των οποίων είναι απαραίτητη λαμβανομένης υπόψη της φύσης και των ιδιαιτεροτήτων των υπό ανάθεση υπηρεσιών και ότι τα υπόψη φυσικά πρόσωπα έχουν ενημερωθεί για την παρούσα διακήρυξη, τους όρους της παρούσης και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων

Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών, προσαρτάται στην παρούσα ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα λάβει κάθε απαραίτητο μέτρο για τη διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υπόψη φυσικών προσώπων συμπεριλαμβανομένων των ειδικών κατηγοριών δεδομένων του σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προσαρτάται στην παρούσα ως Παράρτημα V αποκλειστικά και μόνον για τους σκοπούς της παρούσας διακήρυξης και της σύμβασης που υπογράφει και για τον απολύτως απαραίτητο χρόνο.

στ) αναλυτικό κατάλογο – πίνακα του απαιτούμενου τεχνικού και λοιπού εξοπλισμού, τηλεφωνικού κέντρου, πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών με αναλυτική περιγραφή των τεχνικών χαρακτηριστικών και προσκόμιση τεχνικών φυλλαδίων και εγχειριδίων.

ζ) Πιστοποιητικά ή δηλώσεις συμμόρφωσης CE του εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί για την παροχή των προκείμενων υπηρεσιών.

η) Κατάλληλη έγγραφη τεκμηρίωση που αποδεικνύει τον ορισμό/διορισμό Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) και θα καθίστανται γνωστά στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. τα στοιχεία επικοινωνίας του τελευταίου.

Με την υποβολή της εν λόγω έγγραφης τεκμηρίωσης, οι οικονομικοί φορείς υποβάλουν έγγραφη δήλωση με την οποία δηλώνουν ρητά και ανεπιφύλακτα ότι έχουν ενημερώσει τα υπόψη φυσικά πρόσωπα δεόντως για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτών, η επεξεργασία των οποίων είναι απαραίτητη λαμβανομένης υπόψη της φύσης και των ιδιαιτεροτήτων των υπό ανάθεση υπηρεσιών και ότι τα υπόψη φυσικά πρόσωπα έχουν ενημερωθεί για την παρούσα διακήρυξη, τους όρους της παρούσας και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών, προσαρτάται στην παρούσα ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα λάβει κάθε απαραίτητο μέτρο για τη διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υπόψη φυσικών προσώπων συμπεριλαμβανομένων των ειδικών κατηγοριών δεδομένων του σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προσαρτάται στην παρούσα ως Παράρτημα V αποκλειστικά και μόνον για τους σκοπούς της παρούσας διακήρυξης και της σύμβασης που υπογράφει και για τον απολύτως απαραίτητο χρόνο. Με την υποβολή της εν λόγω έγγραφης τεκμηρίωσης, οι οικονομικοί φορείς υποβάλουν έγγραφη δήλωση με την οποία δηλώνουν ρητά και ανεπιφύλακτα ότι έχουν ενημερώσει τα υπόψη φυσικά πρόσωπα δεόντως για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτών, η επεξεργασία των οποίων είναι απαραίτητη λαμβανομένης υπόψη της φύσης και των ιδιαιτεροτήτων των υπό ανάθεση υπηρεσιών και ότι τα υπόψη φυσικά πρόσωπα έχουν ενημερωθεί για την παρούσα διακήρυξη, τους όρους της παρούσας και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών, προσαρτάται στην παρούσα ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα λάβει κάθε

απαραίτητο μέτρο για τη διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υπόψη φυσικών προσώπων συμπεριλαμβανομένων των ειδικών κατηγοριών δεδομένων του σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προσαρτάται στην παρούσα ως Παράρτημα V αποκλειστικά και μόνον για τους σκοπούς της παρούσας διακήρυξης και της σύμβασης που υπογράφει και για τον απολύτως απαραίτητο χρόνο.

θ) Έγγραφες πολιτικές ασφαλείας - προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών.

B.

Στην περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τους οικονομικούς φορείς στην Ομάδα Έργου (βασική και back up) απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ως αποδεικτικό της σύνδεσης των οικονομικών φορέων με τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα θα πρέπει να προσκομίζουν:

- Επίσημη κατάσταση προσωπικού του οικονομικού φορέα, όπως έχει υποβληθεί με το έντυπο Ε4 στην εφαρμογή ΕΡΓΑΝΗ

Στην περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τους οικονομικούς φορείς στην Ομάδα Έργου απασχολούνται με σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών ως αποδεικτικό της σύνδεσης των οικονομικών φορέων με τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα θα πρέπει να προσκομίζουν:

- Σύμβαση παροχής υπηρεσιών του δηλούμενου φυσικού προσώπου με τον προσφέροντα οικονομικό φορέα, που πληροί τις προϋποθέσεις της παραγράφου 9.6.

B.5. Δεν απαιτείται απόδειξη συμμόρφωσής τους με πρότυπα.

B.6. 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:

i) 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 της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα 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.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

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.

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VIII του Προσαρτήματος Β' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 254 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

B.9. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

B.10. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Πρόσκληση, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

B.11. Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται, σύμφωνα με το άρθρο 10.2.5 της παρούσας διακήρυξης. Ειδικά τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους. Οι υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται δεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

10. Κατάρτιση – Περιεχόμενο Προσφοράς

10.1. Γενικοί όροι υποβολής προσφοράς

Η προσφορά υποβάλλεται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα II της παρούσας πρόσκλησης, για όλες τις περιγραφόμενες παρεχόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπεται εναλλακτική προσφορά.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Ο οικονομικός φορέας μπορεί να αποσύρει την προσφορά του, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου του αναθέτοντος φορέα.

10.2. Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφοράς

10.2.1. Η προσφορά υποβάλλεται από τον ενδιαφερόμενο ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα πρόσκληση (άρθρο 2), στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 258 και 259 στην κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων της παρ. 10 του άρθρου 258 του ν.4412/2016 εκδοθείσα με αριθμ. 44756 (Β' 3380/13.06.2024) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) – Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας» εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας απαιτείται να διαθέτει εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β' της παρ. 2 του αρ. 259 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες.

10.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 259 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 9 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

10.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποβάλλει με την προσφορά του τα ακόλουθα:

(α) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής –Τεχνική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνονται τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά και η τεχνική προσφορά σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Από τον προσφέροντα σημαίνονται με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 257 του ν. 4412/2016 . Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, 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.

10.2.4. Εφόσον ο Οικονομικός Φορέας καταχωρίσει τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς του στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγει αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

10.2.5. Ειδικότερα, όσον αφορά τα συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία της προσφοράς, ο Οικονομικός Φορέας τα καταχωρίζει στους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Υποσυστήματος, ως εξής:

Τα έγγραφα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική προσφορά, και δεν απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή, γίνονται αποδεκτά κατά περίπτωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις:

α) είτε των άρθρων 13, 14 και 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα και, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπά δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα, εάν φέρουν επισημείωση e-Apostille,

β) είτε των άρθρων 15 και 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα,

γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),

δ) είτε της παρ. 2 του άρθρου 259 του ν. 4412/2016, περί χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων,

Στην περίπτωση που με την προσφορά υποβάλλονται ιδιωτικά έγγραφα, αυτά γίνονται αποδεκτά είτε σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο ν. 2690/1999, είτε σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβεια τους και η οποία φέρει υπογραφή μετά την έναρξη της διαδικασίας σύναψης σύμβασης.

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ και ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια.

Ειδικότερα, τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του Οικονομικού Φορέα στη διαδικασία καταχωρίζονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF.

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης της προσφοράς προσκομίζεται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στον αναθέτοντα φορέα, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι:

α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως अपαράδεκτη,

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999,

γ) ιδιωτικά έγγραφα τα οποία δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δεν φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α της παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 ή δεν συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβειά τους, καθώς και

δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επισημείωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

Σε περίπτωση μη υποβολής ενός ή περισσότερων από τα ως άνω στοιχεία και δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή, πλην της πρωτότυπης εγγύησης συμμετοχής, ο αναθέτων φορέας δύναται να ζητήσει τη συμπλήρωση και υποβολή τους, σύμφωνα με το άρθρο 310 του ν. 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Σημειώνεται ότι, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 “Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας”, όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

Η πρωτότυπη εγγύηση συμμετοχής, πλην της περίπτωσης που εκδόθηκε ηλεκτρονικά, προσκομίζεται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης της προσφοράς που ορίζεται στην παρ. 2 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση της εγγυήσεως συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου του αναθέτοντος φορέα, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο του αναθέτοντος φορέα, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης της προσφοράς, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει τον αναθέτοντα φορέα περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

11. Περιεχόμενα Φακέλου « Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»

11.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή του προσφέροντος στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν:

α) Τα έγγραφα της παρ. 9.9.2. της παρούσης πρόσκλησης.

β) Αναλυτική Τεχνική Προσφορά

γ) Την εγγυητική επιστολή συμμετοχής, σύμφωνα με τις παραγράφους 8 και 9.2 της παρούσας πρόσκλησης.

Σε περίπτωση χρήσης υπεργολάβου που υπερβαίνει το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να προσκομίσει για λογαριασμό του υπεργολάβου τα απαιτούμενα κατά την παράγραφο 9.9.2 της παρούσας αποδεικτικά μέσα για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 9.3.

11.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από τον αναθέτοντα φορέα με το κεφάλαιο “Απαιτήσεις-Τεχνικές Προδιαγραφές” του Παραρτήματος II της παρούσας, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα. Περιλαμβάνει επί ποινής αποκλεισμού ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Με την Τεχνική Προσφορά ο οικονομικός φορέας προσκομίζει Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία θα δηλώνει ότι, με την επιφύλαξη και πλέον όσων ορίζονται στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για την Ανάθεση και Εκτέλεση Συμβάσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα I της παρούσας και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής και είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών, αλλά και όσων θα ορίζονται σε σχετικό Παράρτημα της σύμβασης, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία και λοιπά Παραρτήματα, που τυχόν απαιτηθεί να υπογραφούν, ως αναπόσπαστα τμήματα της σύμβασης: α) κατά την παροχή των Υπηρεσιών διασφαλίζει την ακεραιότητα, την διαθεσιμότητα και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων των οποίων λαμβάνει γνώση στα πλαίσια της παροχής των Υπηρεσιών, β) αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων απολύτως εμπιστευτικά και τα χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, γ) δεσμεύεται ότι δεν θα κοινοποιεί, διαβιβάζει ή θέτει τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα στη διάθεση οιονδήποτε τρίτων, πλέον των δικών του στελεχών και υπαλλήλων ή συνεργατών του κατά την παροχή

των υπηρεσιών και μόνον στα πρόσωπα που είναι απολύτως απαραίτητο να γνωρίζουν κατά την παροχή των υπηρεσιών και στην απαιτούμενη κάθε φορά έκταση, υπό τον πρόσθετο όρο, ότι τα εν λόγω πρόσωπα δεσμεύονται με υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων και αναλαμβάνουν εγγράφως σχετική υποχρέωση, δ) επιδεικνύει και τηρεί ιδιαίτερη και αυξημένη επιμέλεια, φροντίδα και προσοχή, προκειμένου να αποτραπεί η διαρροή ή πρόσβαση τρίτου στα προσωπικά δεδομένα πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022 ή χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων, λαμβάνοντας όλα τα κατάλληλα κατά περίπτωση μέτρα για την διασφάλιση και φύλαξή τους, ε) συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις που απορρέουν από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την προστασία προσωπικών δεδομένων και το απόρρητο των επικοινωνιών κατά την παροχή των υπηρεσιών και τηρεί τις δεσμεύσεις του ως εκτελών την εξεργασία, στ) θα τηρεί τις ανωτέρω υποχρεώσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων, εμπιστευτικότητας και μη αποκάλυψης των προσωπικών δεδομένων, ακόμη και κατόπιν της με οποιονδήποτε τρόπο διακοπής παροχής των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του καταναλωτικού κοινού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καθόσον οι εν λόγω όροι θα εξακολουθούν να παραμένουν σε ισχύ χρονικά απεριόριστος.

Ο οικονομικός φορέας οφείλει να υποβάλλει την αναλυτική τεχνική προσφορά του σε μορφή pdf.

Διευκρινίζεται ότι κατ' εφαρμογή της διάταξης του εδαφίου α' της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, η Επιτροπή Διαγωνισμού δύναται να ζητήσει κατά την διαδικασία αξιολόγησης της προσφοράς την προσκόμιση όσων δικαιολογητικών κρίνει αναγκαία. Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν και ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει εντός της ταχθείσης προθεσμίας αίτημα προς το αρμόδιο όργανο αξιολόγησης για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των δικαιολογητικών, ο αναθέτων φορέας παρατείνει την προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγηση των δικαιολογητικών από τις αρμόδιες αρχές.

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει.

12. Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»

Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικής προσφοράς

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.

Η τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών δίνεται σε ευρώ.

Στην οικονομική προσφορά θα αναγράφεται μια τιμή (ΤΙΜΗ Α) για τις υπηρεσίες που αφορούν στο χρονικό διάστημα από 07:00 π.μ. έως 22:59 μ.μ και μια τιμή (ΤΙΜΗ Β) για τις υπηρεσίες που αφορούν στο χρονικό διάστημα από 23:00 μ.μ έως 06:59 π.μ. της επόμενης.

Η τιμή της προσφοράς ανά μονάδα (ήτοι, ανά κλήση) είτε αφορά σε εισερχόμενη είτε σε εξερχόμενη κλήση σε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) είτε αφορά σε εισερχόμενη είτε σε εξερχόμενη κλήση σε Σάββατο, Κυριακή ή αργία και εν γένει σε εξαιρεσιμη και μη εργάσιμη ημέρα θα είναι ίδια και ενιαία για κάθε μια περίπτωση, και θα παρουσιάζεται με ανάλυση δύο (2) δεκαδικών ψηφίων, θα περιλαμβάνει όλα τα κόστη που αφορούν στις επιμέρους εργασίες κατά την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και θα είναι σταθερή για όλη τη διάρκεια της σύμβασης. Αν στο ηλεκτρονικό σύστημα δεν μπορεί να αποτυπωθεί αναλυτικά η οικονομική προσφορά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο “οικονομική προσφορά” την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα III της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

Η προσφερόμενη τιμή είναι σταθερή καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζεται.

Ως απαράδεκτη θα απορρίπτεται προσφορά στην οποία: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 310 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον συνολικό προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

13. Χρόνος ισχύος προσφοράς

Η υποβαλλόμενη προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον οικονομικό φορέα για διάστημα **δώδεκα (12) μηνών** από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 9.2 της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για παράταση της ισχύος της προσφοράς, εφόσον ο οικονομικός φορέας αποδέχτηκε την παράταση, η προσφορά ισχύει και τον δεσμεύει για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν ο αναθέτων φορέας κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε ο οικονομικός φορέας που συμμετέχει στη διαδικασία μπορεί να επιλέξει είτε να παρατείνει την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής του, εφόσον του ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς του είτε όχι.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος της προσφοράς και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, ο αναθέτων φορέας δύναται με αιτιολογημένη απόφασή του, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τον οικονομικό φορέα να παρατείνει την προσφορά του είτε όχι.

14. Λόγοι απόρριψης της προσφοράς

Ο αναθέτων φορέας με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης της προσφοράς, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, την προσφορά εφόσον:

α) αποκλίνει από अपαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται πιο πάνω και συγκεκριμένα στα άρθρα 10.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφοράς), 10.2 (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφοράς) 11. (Περιεχόμενα φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφοράς»), 12. (Περιεχόμενα φακέλου οικονομικής προσφοράς), 13. (Χρόνος ισχύος προσφοράς), 15.,16. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφοράς), 17. (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου-Δικαιολογητικά Προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα και αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της σύμφωνα με το άρθρο 15 της παρούσας πρόσκλησης,

γ) ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από τον αναθέτοντα φορέα σύμφωνα με το άρθρο 15 της παρούσας και το άρθρο 310 του ν. 4412/2016,

δ) είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) υποβάλλεται από τον προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 9.3.4 περ.γ της παρούσας και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων,

στ) είναι υπό αίρεση,

ζ) θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης του αναθέτοντος φορέα, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις τα αγαθά, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 313 του ν.4412/2016,

θ) διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 253 του ν.4412/2016,

ι) παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,

ια) παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 310 του ν.4412/2016 και το άρθρο 17 της παρούσας διακήρυξης,

ιβ) από τα δικαιολογητικά του άρθρου 18 της παρούσας διακήρυξης, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 9.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με την παράγραφο 9.4, περί κριτηρίων επιλογής,

ιγ) κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 18 της πρόσκλησης, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

15. Ηλεκτρονική Αποσφράγιση Προσφοράς

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση της προσφοράς αρμόδιο όργανο του αναθέτοντος φορέα, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης του φακέλου της προσφοράς-των (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής, Τεχνική Προσφορά, Οικονομική Προσφορά» ως εξής:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» και «Οικονομική Προσφορά», την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής της προσφοράς και ώρα 12:00 το μεσημέρι,

Με την αποσφράγιση των ως άνω (υπο)φακέλων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 16 της παρούσας τα στοιχεία των προσφορών είναι προσβάσιμα μόνο από μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

16. Αξιολόγηση Προσφοράς - Κατακύρωση

Μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση της προσφοράς η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προβαίνει στην αξιολόγηση αυτής μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ζητά από τον προσφέροντα οικονομικό φορέα, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλει είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλει, να συμπληρώνει, να αποσαφηνίζει ή να ολοκληρώνει 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 αυτόν 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 προσφοράς. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Ειδικότερα:

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.2 της παρούσας. Σε περίπτωση παράλειψης προσκόμισης, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης και την ματαίωση της διαδικασίας διαπραγμάτευσης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 12 της παρούσας.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Μετά την έκδοση της ανωτέρω απόφασης η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία, εφόσον κριθούν πλήρη, στην αξιολόγηση της τεχνικής προσφοράς. Η αξιολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό του προσφέροντος, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής και της τεχνικής προσφοράς.

γ) Έπειτα, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει, κατά την ίδια συνεδρίαση, στην αξιολόγηση της οικονομικής προσφοράς του προσφέροντος, του οποίου την τεχνική προσφορά και τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη και σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις της παρούσας και καταχωρεί τα αποτελέσματα στο ίδιο πρακτικό με το οποίο εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή της, και την κατακύρωση της σύμβασης στον προσφέροντα οικονομικό φορέα.

Το εν λόγω πρακτικό κοινοποιείται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)

Το πρακτικό για τα υπό (α), (β) και (γ) είναι ενιαίο.

Εάν η προσφορά φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απαιτεί από τον οικονομικό φορέα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος που προτείνει στην προσφορά του, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζεται του άρθρο 313 του ν. 4412/2016.

Η εκτίμηση και τα σχετικά αιτήματα προς τον προσφέροντα για την παροχή εξηγήσεων σχετικά με το αν μία προσφορά φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή εναπόκειται στην κρίση είτε της Επιτροπής Διαγωνισμού, κατά την αξιολόγηση της υποβληθείσας προσφοράς, είτε του αποφαινόμενου οργάνου του αναθέτοντος φορέα, κατά τη διαδικασία έγκρισης του πρακτικού της Επιτροπής Διαγωνισμού. Σε κάθε περίπτωση η κρίση του αναθέτοντος φορέα σχετικά με την ασυνήθιστα χαμηλή προσφορά και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους του προσφέροντος ενσωματώνεται στην ως κατωτέρω ενιαία απόφαση.

Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μια απόφαση, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού, με την οποία επικυρώνονται τα αποτελέσματα του ανωτέρω ενιαίου σταδίου «Αξιολόγηση υποφακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική

Προσφορά», «Οικονομική Προσφορά» και κατακύρωση», η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής στον προσφέροντα μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)

17. Προδικαστικές Προσφυγές-Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει ή είχε υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη του αναθέτοντος φορέα κατά παράβαση της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, δικαιούται να ασκήσει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ) κατά της σχετικής πράξης ή παράλειψης του αναθέτοντος φορέα σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξη του αναθέτοντος φορέα η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, κατά τα ειδικά οριζόμενα στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 και στο άρθρο 7 της με αριθμ. 56902/215 ΥΑ, το οποίο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, σε περίπτωση που πριν την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επί της προσφυγής, ο αναθέτων φορέας ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια, καθώς και σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντος από την προσφυγή του έως και δέκα (10) μέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Σε περίπτωση απόρριψης της προσφυγής του προσφεύγοντος, το παράβολο αποδίδεται στο Δημόσιο, εφόσον ο προσφεύγων δεν ασκήσει την προβλεπόμενη στο άρθρο 372 του ν. 4412/2016 αίτηση αναστολής και ακύρωσης ή παραιτηθεί από αυτήν ή με την απόφαση του Δικαστηρίου απορριφθεί η αίτηση του, καθώς και σε κάθε περίπτωση που δεν διατάσσεται η ΕΑΔΗΣΥ να του επιστρέψει το παράβολο.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ μετά από άσκηση προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 π.δ. 39/2017. Κατά τα λοιπά, η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο προσωρινής προστασίας σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 π.δ. 39/2017.

Η προηγούμενη παράγραφος δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που, κατά τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, υποβληθεί μόνο μία (1) προσφορά.

Μετά την, κατά τα ως άνω, ηλεκτρονική κατάθεση της προδικαστικής προσφυγής ο αναθέτων φορέας, μέσω της λειτουργίας «Επικοινωνία»:

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της προσφυγής, προκειμένου να ασκήσει το, προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 π.δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασής του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην ΕΑΔΗΣΥ, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων ο αναθέτων φορέας μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

γ) Κοινοποιεί σε όλα τα μέρη την Έκθεση Απόψεων, τις Παρεμβάσεις και τα σχετικά έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν, μέσω του ηλεκτρονικού τόπου του διαγωνισμού το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους.

δ) Συμπληρωματικά υπομνήματα κατατίθενται από οποιοδήποτε από τα μέρη μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση των απόψεων του αναθέτοντος φορέα.

Η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων του αναθέτοντος φορέα.

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Διοικητικού Δικαστηρίου. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και ο αναθέτων φορέας, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις του αναθέτοντος φορέα, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Ο αναθέτων φορέας, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο ως αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την ΕΑΔΗΣΥ, τον αναθέτοντα φορέα, αν δεν έχει ασκήσει αυτός την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως απαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκησή της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν αιτήθηκε ή αιτήθηκε ανεπιτυχώς την αναστολή και η σύμβαση υπογράφηκε και η εκτέλεσή της ολοκληρώθηκε πριν από τη συζήτηση της αίτησης, εφαρμόζεται αναλόγως η παρ. 2 του άρθρου 32 του π.δ. 18/1989.

Αν το δικαστήριο ακυρώσει πράξη ή παράλειψη του αναθέτοντος φορέα μετά τη σύναψη της σύμβασης, το κύρος της τελευταίας δεν θίγεται, εκτός αν πριν από τη σύναψη αυτής είχε ανασταλεί η διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που η σύμβαση δεν είναι άκυρη, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 373 του ν. 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του

παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του π.δ. 18/1989.

18. Σύναψη Σύμβασης

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης της προσφοράς στον προσωρινό ανάδοχο, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος.

Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται με την κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος υποβάλει, έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, στην οποία θα δηλώνεται ότι δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο, το οποίο συντάσσει πρακτικό που συνοδεύει τη σύμβαση.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού και εφόσον απαιτηθεί και του σχετικού Παραρτήματος της σύμβασης, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία, καθώς και τυχόν λοιπών Παραρτημάτων, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης αυτής, εντός προθεσμίας **είκοσι (20) ημερών** από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Τυχόν παράταση της εν λόγω προθεσμίας, κατόπιν εμπρόθεσμης υποβολής αιτιολογημένου αιτήματος από τον ανάδοχο, υπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της εταιρείας.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ του αναθέτοντος φορέα η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και η διαδικασία διαπραγμάτευσης ματαιώνεται.

19. Εγγυήσεις (Καλής εκτέλεσης)

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται στο ποσό των δώδεκα χιλιάδων εκατόν εξήντα ευρώ (12.160,00€), και κατατίθεται μέχρι και πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Για τον υπολογισμό του ύψους της εγγύησης καλής εκτέλεσης δεν συνυπολογίζονται τυχόν δικαιώματα προαίρεσης και παράτασης της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή πρέπει να περιλαμβάνει τα αναφερόμενα στην παράγραφο 8 στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης και, να συνταχθεί σύμφωνα με τα υποδείγματα στο Παράρτημα IV της παρούσας πρόσκλησης.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης απαιτείται να ισχύει για αόριστο χρονικό διάστημα.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 23, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης το

ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αξίας της τροποποίησης της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

20. Συμβατικό Πλαίσιο –Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας πρόσκλησης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας και το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει εν γένει την παροχή των προκείμενων υπηρεσιών.

21. Όροι Εκτέλεσης της σύμβασης

21.1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα XIV του Προσαρτήματος Β του ν. 4412/2016.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις της νομοθεσίας περί υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στο πλαίσιο της πολιτικής εταιρικής υπευθυνότητας, ελαχιστοποίησης των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που ενδεχομένως συνδέονται με τις δραστηριότητές της και προαγωγής βιώσιμων λύσεων, επιδιώκει την υιοθέτηση περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ενόψει αυτού, οι υποψήφιοι Ανάδοχοι/Προμηθευτές της Εταιρείας υποχρεούνται να τηρούν τις υποχρεώσεις τους από την περιβαλλοντική, κοινωνική, εργασιακή νομοθεσία στην οποία υπάγονται και να τηρούν όλες τις αρχές που απορρέουν από την αναγνώριση των θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Υποχρεούνται επίσης να θέτουν στη διάθεση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., εφόσον αυτό ζητηθεί, όλες τις σχετικές πληροφορίες, άδειες και γνωστοποιήσεις, προς επαλήθευση της συμμόρφωσής τους.

Ο Παρέχων Υπηρεσίες έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, με την υποβολή της προσφοράς του, την Περιβαλλοντική Πολιτική της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα «η Εταιρεία – Κανονιστικό Πλαίσιο».

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

21.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης .

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

22. Υπεργολαβία

22.1 Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

22.2 Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στον αναθέτοντα φορέα το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στον αναθέτοντα φορέα κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στον αναθέτοντα φορέα, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στον αναθέτοντα φορέα κατά την ως άνω διαδικασία.

22.3 Ο αναθέτων φορέας επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 9.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 9.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 253 του ν.

4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού απαιτεί ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 336 του ν. 4412/2016.

Σε περίπτωση χρήσης υπερβολάβου που υπερβαίνει το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να προσκομίσει για λογαριασμό του υπερβολάβου τα απαιτούμενα κατά την παράγραφο 9.9.2 της παρούσας αποδεικτικά μέσα για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 9.3.

23. Τροποποίηση της σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 337 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του/των Διαχειριστή/ών.

Πιο συγκεκριμένα η τροποποίηση μπορεί να περιλαμβάνει παράταση διάρκειας, αύξηση ή μείωση του αντικειμένου, αλλαγή χρόνου παράδοσης, τροποποίηση συμβατικού τιμήματος ή όποιες άλλες διαφοροποιήσεις σε σχέση με τους όρους της αρχικής σύμβασης.

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα χρονικής παράτασης για δύο (2) επιπλέον μήνες, χωρίς οικονομικό αντικείμενο.

Το δικαίωμα χρονικής παράτασης ενεργοποιείται εφάπαξ ή τμηματικά, ανάλογα με τις ανάγκες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., κατόπιν μονομερούς δήλωσής της, που κοινοποιείται στον ανάδοχο σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την αρχικώς προγραμματισμένη λήξη της σύμβασης, κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας και εισήγησης του/των Διαχειριστή/ών της Σύμβασης καθώς και της έγκρισης από το αποφαινόμενο όργανο.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με την παράγραφο 26 της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 24, πλην αυτού της περ. (α), η διαδικασία ματαιώνεται.

24. Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Ο αναθέτων φορέας μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης,

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 9.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ,

δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 9.3.1. της παρούσας,

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Ο αναθέτων φορέας μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

στ) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 23.2. της παρούσας.

25. Τρόπος Πληρωμής

25.1 Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο:

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται **τμηματικά, ανά μήνα**, με το 100% της συμβατικής αξίας, μετά τη μηνιαία τμηματική οριστική παραλαβή των εκτελεσμένων παρεχόμενων υπηρεσιών, βάσει του πλήθους κλήσεων. Ο/οι Διαχειριστής/ές της Σύμβασης αφού αξιολογήσει ότι τα παραδιδόμενα είναι σύμφωνα με τις συμβατικές προδιαγραφές, συντάσσει Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής αυτών, το οποίο θα επισυνάπτεται στα σχετικά τιμολόγια ώστε να καταστεί δυνατή η πληρωμή του Αναδόχου.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει με την προσκόμιση Πρωτοκόλλου οριστικής ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής, Τιμολογίου του αναδόχου και Πιστοποιητικών Φορολογικής Ενημερότητας και Ασφαλιστικής Ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή. Δεκτά θα γίνονται ηλεκτρονικά τιμολόγια σύμφωνα με την ΚΥΑ υπ' αριθμ. 52445 ΕΞ 2023 (ΦΕΚ Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και την υπ' αριθμ. 78366ΕΞ2023/ΥΠΟΙΚ/19.05.2023 Εγκύκλιο, τα οποία θα υποβάλλονται στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μέσω πιστοποιημένου παρόχου Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης.

Ο κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης του αναθέτοντος φορέα είναι: 1039.F00987.0001.

Επισημαίνεται ότι η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. παρέχει στον Παρέχοντα Υπηρεσίες τα κατωτέρω, απαραίτητα για την ορθή έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων, στοιχεία:

- Πηγή Χρηματοδότησης σύμβασης: Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- Απόφαση Ανάλυσης υποχρέωσης: υπ' αριθμ. 3553/15.11.2024 Απόφαση Έγκρισης Διενέργειας του Διευθύνοντος Συμβούλου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- Αριθμός Πρόσκλησης: ΔΔ8184
- Κωδικός της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. του Μητρώου Αναθετουσών Αρχών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ): 1039.F00987.0001
- CPV : 64214200-1 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

- Τύπος Προϋπολογισμού: 3|0

25.2 Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ) (παρ. 3, του άρθρου 350 Ν.4412/2016 όπως ισχύει),

β) κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, με την επιφύλαξη έκδοσης της κοινής υπουργικής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του Ν. 4412/2016, υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός Φ.Π.Α., της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή σύμφωνα με την παρ. 12 του άρθρου 258 και την παρ. 6 του άρθρου 36 του Ν. 4412/2016.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος επί του καθαρού ποσού, όπου απαιτείται, σύμφωνα με εν ισχύ σχετική νομοθετική διάταξη.

26. Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου-Κυρώσεις

26.1. Ο ανάδοχος, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αναθέτοντος φορέα, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου:

α) στην περίπτωση που δεν προσέλθει προς υπογραφή της σύμβασης εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην πρόσκληση του άρθρου 18 της παρούσας διακήρυξης,

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει ή δεν συμμορφωθεί ή αδυνατεί να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν πληρούν τις συμβατικές προδιαγραφές και δεν φέρουν τα συνομολογηθέντα χαρακτηριστικά.

Σε κάθε περίπτωση του κοινοποιείται από τον/τους Διαχειριστή/ές της Σύμβασης ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση του αναθέτοντος φορέα κατόπιν σχετικής εισήγησης του/των Διαχειριστή/ών της Σύμβασης.

Δεν κηρύσσεται έκπτωτος όταν:

- α) η αθέτηση των συμβατικών υποχρεώσεων ευθύνεται αποδεδειγμένα η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- β) συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας, τους οποίους αποδεικνύει εγγράφως εντός της προβλεπόμενης από τη σύμβαση προθεσμίας

Στον οικονομικό φορέα που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του/των Διαχειριστή/ών της Σύμβασης, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ανάδοχο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά, η παρακάτω κύρωση:

ολική κατάρπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

Επιπλέον μπορεί να επιβληθεί ο προβλεπόμενος από τα άρθρα 74 και 306 του ν. 4412/2016 αποκλεισμός του αναδόχου από τη συμμετοχή του σε διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.

26.2 Σε περίπτωση που παρασχεθεί η παροχή υπηρεσιών εκπρόθεσμα, λαμβανομένων υπόψη τυχόν παρατάσεων, ή σε περίπτωση υπέρβασης των τμηματικών προθεσμιών που συμφωνήθηκαν, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μπορεί να επιβάλει εις βάρος του Παρέχοντος Υπηρεσίες ποινικές ρήτρες το ύψος των οποίων ορίζεται σε **2,5%** επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα χωρίς ΦΠΑ για καθυστέρηση παράδοσης των υπηρεσιών που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης και **5%** χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης και σύμφωνα με την διαδικασία που προβλέπεται στους Γενικούς όρους της παρούσας.

26.3 Οι ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων δεν μπορούν να υπερβαίνουν το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της σύμβασης, χωρίς ΦΠΑ, εκτός αν αιτιολογημένα η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. αποφασίσει άλλως.

26.4 Ενδεικτικά αναφέρεται ότι πλημμελής εκτέλεση συμβατικών υποχρεώσεων, μεταξύ άλλων, συνιστά η μη προσήκουσα εξυπηρέτηση πελατών, καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022 ή χρηστών της υπηρεσίας του callback και εφαρμογής click2call (π.χ. καταγγελία πελάτη για ελλιπή ή αγενή εξυπηρέτηση, παράλειψη αποστολής ή μη έγκαιρη αποστολή σήματος προς τον αρμόδιο Τεχνικό Τομέα, μη ορθή συμπλήρωση στοιχείων κ.λ.π.) και η μη συμμόρφωση των μελών της Ομάδας Διαχείρισης και εν γένει του Προσωπικού που χρησιμοποιείται κατά την παροχή των υπηρεσιών με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που απορρέουν από την παρακολούθηση & καταγραφή προβλημάτων εξυπηρέτησης. Για κάθε περίπτωση πλημμελούς εκτέλεσης συμβατικών υποχρεώσεων κατά τα ανωτέρω, καταπίπτει σε βάρος του Αναδόχου ποινική ρήτρα μισό τοις εκατό (0,5%) του μηνιαίου τιμήματος, χωρίς ΦΠΑ.

26.5 Περαιτέρω, ρητά ορίζεται ότι πλημμελής εκτέλεση συμβατικών υποχρεώσεων συνιστά η με υπαιτιότητα του Αναδόχου μη επίτευξη από αυτόν του εκάστοτε επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου) του Παραρτήματος II της παρούσας για εισερχόμενες κλήσεις (Service Level – Inbound Calls) και για εξερχόμενες κλήσεις κατόπιν χρήσης της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call (Service Level – Outbound Calls), και επηρεάζει τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και κατ' επέκταση την εικόνα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προς τους καταναλωτές. Ειδικά στην περίπτωση μη επίτευξης των αντίστοιχων στόχων καταπίπτουν σε βάρος του αναδόχου οι κατωτέρω ποινικές ρήτρες:

26.5.1 Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου) του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας, ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Inbound Calls) και να απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις μέσα σε 120’’ (και σε κάθε περίπτωση σε ποσοστό που δεν υπολείπεται του 80% αυτών μηνιαίως). Στον υπολογισμό του Service Level δεν θα προσμετρώνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφόσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι μικρότερος των 120’’ δευτερολέπτων. Σε περίπτωση που το επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level) για τις εισερχόμενες κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 1022 (Service level – Inbound Calls) διαμορφώνεται μηνιαία σε επίπεδο κατώτερο του ποσοστού 80%, δηλαδή σε περίπτωση που ποσοστό 80% των εισερχομένων κλήσεων προς το σύντομο κωδικό 1022 εντός δεδομένου μήνα δεν έχουν απαντηθεί σε χρόνο 120’’, θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα, το ύψος της οποίας θα προσαρμόζεται αντίστοιχα με τα εύρη της παρακάτω κατανομής ως εξής, χωρίς ΦΠΑ:

Service Level	ΠΟΙΝΙΚΗ ΡΗΤΡΑ
77%-80%	2% επί του μηνιαίου τιμήματος
74%-77%	5% επί του μηνιαίου τιμήματος
70%-74%	7% επί του μηνιαίου τιμήματος
Μικρότερο από 70%	10% επί του μηνιαίου τιμήματος

26.5.2 Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου) του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας, ως προς τις κλήσεις κατόπιν χρήσης της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής Click2Call ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Outbound Calls) και να καλεί το ποσοστό 100% αυτών των αιτημάτων (δηλαδή να επιτυγχάνεται επικοινωνία με τον πελάτη ή άλλο χρήστη της υπηρεσίας ή της εφαρμογής) μέσα στο χρονικό διάστημα που έχει ορίσει ο πελάτης ή άλλος χρήστης της υπηρεσίας ή της εφαρμογής. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος οφείλει να διενεργεί τρεις (3) απόπειρες επικοινωνίας κατά μέγιστο ανά αίτημα. Σε περίπτωση που το επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level) για τις κλήσεις κατόπιν χρήσης της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής Click2call (Service Level – Outbound Calls) διαμορφώνεται μηνιαία σε επίπεδο κατώτερο του ποσοστού 100%, δηλαδή σε περίπτωση που δεν έχουν πραγματοποιηθεί εξερχόμενες κλήσεις (δηλαδή δεν έχει επιτευχθεί επικοινωνία με τον πελάτη ή άλλο χρήστη της υπηρεσίας ή της εφαρμογής) αναφορικά με ποσοστό 100% των αιτημάτων πελατών μέσα στο χρονικό διάστημα που έχει ορίσει ο εκάστοτε πελάτης ή άλλος χρήστης της υπηρεσίας ή της εφαρμογής ή δεν έχουν διενεργηθεί τρεις (3) απόπειρες επικοινωνίας κατά μέγιστο ανά αίτημα για το ποσοστό 100% των εν λόγω αιτημάτων εντός δεδομένου μήνα θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα, το ύψος της οποίας θα προσαρμόζεται αντίστοιχα με τα εύρη της παρακάτω κατανομής ως εξής, χωρίς ΦΠΑ:

Service Level	ΠΟΙΝΙΚΗ ΡΗΤΡΑ
97% - 100%	0,5% επί του μηνιαίου τιμήματος
94% - 97%	1,0% επί του μηνιαίου τιμήματος
90% -94%	1,5% επί του μηνιαίου τιμήματος
Μικρότερο από 90%	2,0% επί του μηνιαίου τιμήματος

Η είσπραξη της ποινικής ρήτρας μπορεί να γίνει με παρακράτηση από το ποσό πληρωμής του αναδόχου ή, σε περίπτωση ανεπάρκειας ή έλλειψης αυτού, με ισόποση κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης, εφόσον ο ανάδοχος δεν καταθέσει το απαιτούμενο ποσό.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η ποινική ρήτρα επιβάλλεται αναλόγως σε όλα τα μέλη της ένωσης.

Σε κάθε περίπτωση, για την επιβολή ποινικής ρήτρας, ο/οι Διαχειριστής/ές της Σύμβασης κοινοποιούν προηγουμένως στον Οικονομικό Φορέα ειδική πρόσκληση με την οποία τον καλούν να εκθέσει εγγράφως τις απόψεις του θέτοντάς του προθεσμία, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η εν λόγω προθεσμία ή εάν ο Οικονομικός Φορέας δεν παράσχει επαρκείς εξηγήσεις, το αρμόδιο Όργανο αποφασίζει αιτιολογημένα την επιβολή της προβλεπόμενης στη Σύμβαση ποινικής ρήτρας κατόπιν σχετικής εισήγησης του/των Διαχειριστή/ών Σύμβασης. Η σχετική απόφαση κοινοποιείται από τον/τους Διαχειριστές της Σύμβασης ή στον Οικονομικό Φορέα, ενώ διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Διαχείρισης Προμηθειών και Έργων για τη συμπερίληψή της στον Φάκελο Σύμβασης.

27. Προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 28. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 32. (Διάρκεια της Σύμβασης), 33. (Απόρριψη συμβατικών υλικών – αντικατάσταση), μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε πλήρη γνώση ή την κοινοποίηση της σχετικής απόφασης να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του Αναθέτοντος Φορέα. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής, αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου αρμοδίου οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

28. Δικαστική Επίλυση Διαφορών

Για κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση που θα υπογραφεί, θα επιχειρείται απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Σε περίπτωση αποτυχίας της απόπειρας συμβιβαστικής επίλυσης, κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων θα επιλύεται με την άσκηση αγωγής ενώπιον των Πολιτικών Δικαστηρίων της Αθήνας.

29. Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση και ο έλεγχος των γενικών και ειδικών όρων της σύμβασης θα πραγματοποιείται από τον/τους Διαχειριστή/ές της σύμβασης μέσω τακτικών ελέγχων προόδου ανά μήνα με τον Ανάδοχο κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης με την Αιτούσα Υπηρεσία/Διεύθυνση. Εφόσον κριθεί απαραίτητο από τον/τους Διαχειριστή/ές της σύμβασης και ειδοποιηθεί η Διεύθυνση Διαχείρισης Προμηθειών και Έργων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. εγγράφως πέντε (5) ημέρες νωρίτερα μπορεί να

απαιτηθεί στις συναντήσεις αυτές και εκπρόσωπος της Διεύθυνσης Διαχείρισης Προμηθειών και Έργων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.. Ο Ανάδοχος υποχρεούται αντίστοιχα να υποβάλει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ανά δίμηνο εκθέσεις/αναφορές παρέχοντας στατιστικά στοιχεία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τυχόν προβλήματα που ανέκυψαν κατά την παροχή των υπηρεσιών.

30. Διάρκεια Σύμβασης

30.1 Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε οκτώ (8) **μήνες**, με ημερομηνία έναρξης την 01.10.2024.

30.2 Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα χρονικής παράτασης έως δυο επιπλέον (2) μήνες, χωρίς οικονομικό αντικείμενο.

30.3 Πλέον των οριζόμενων στα άρθρα 24 και 33 της παρούσας, η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. επιφυλάσσεται του δικαιώματος, κατ' απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, να καταγγείλει με προηγούμενη ειδοποίηση δέκα (10) ημερών αζημίως την σύμβαση, σε περίπτωση που τελεσφορήσει η εκκρεμής διαγωνιστική διαδικασία δυνάμει της Δ8000 Διακήρυξης και υπογραφεί σύμβαση για την Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Καταναλωτικού Κοινού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μέσω εισερχομένων κλήσεων στον σύντομο κωδικό 1022 και ενημέρωσης αυτού μέσω εξερχομένων κλήσεων» (CPV: 64214200-1).

31. Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

31.1 Η οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται τμηματικά ανά μήνα από τον/τους Διαχειριστή/ές της Σύμβασης, οι οποίοι ελέγχουν την ποιότητα και την πληρότητα των παραδοτέων της προσφερόμενης Υπηρεσίας και αποφαινόμενοι για το εάν αυτή είναι αποδεκτή με βάση τα οριζόμενα στη σύμβαση συντάσσοντας Πρωτόκολλο Παραλαβής.

31.2. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας:

α) είτε παραλαμβάνει/-ουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ή παραδοτέα, υπό την προϋπόθεση ότι καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης κατόπιν έγκρισης του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε εισηγείται/-ούνται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η πληρωμή της Υπηρεσίας από τη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.

Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

Η τελική έγκριση του Πρωτοκόλλου Παραλαβής, όπου απαιτείται, πραγματοποιείται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

32. Απόρριψη συμβατικών υλικών-Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου ύστερα από γνωμοδότηση του/των Διαχειριστή/ών της σύμβασης, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάστασή της με άλλες υπηρεσίες, που να είναι σύμφωνη με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

33. Καταγγελία της σύμβασης

Πέραν των περιπτώσεων για την κήρυξη του Οικονομικού Φορέα ως έκπτωτου, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση μετά από σχετική εισήγηση του/των Διαχειριστή/ών Σύμβασης που εγκρίνεται από το Αποφαινόμενο Όργανο και στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ο Οικονομικός Φορέας, κατά τον χρόνο της ανάθεσης της Σύμβασης, τελούσε σε μία από τις καταστάσεις που θεμελιώνει λόγο αποκλεισμού και ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από την διαδικασία Σύναψης σύμβασης,
- η Σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια του άρθρου 337 παρ. 4 του Ν.4412/2016,
- η Σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την Οδηγία 2014/25/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

34. Ρήτρα Εμπιστευτικότητας

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο των υπηρεσιών που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

Ειδικότερα: Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., συμπεριλαμβανομένων προσωπικών στοιχείων των εργαζομένων αυτής. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για τον δικό του οργανισμό και για τις δικές του πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, πράγματα, αντικείμενα, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του στα πλαίσια της παροχής των υπηρεσιών και αφορούν την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., διατηρώντας ένα αντίγραφο αυτών αποκλειστικά και μόνον για το αρχείο του και να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Αναδόχου που δεν αφορούν στη Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος και το παρεχόμενο προσωπικό του υποχρεούνται να προστατεύουν το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που θα τίθενται υπόψιν του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία της Σύμβασης, ακόμη και μετά τη λήξη της, σύμφωνα με την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για την ανάθεση και

εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ V της παρούσης, του συνοδευτικού της κύριας Σύμβασης Παραρτήματος, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία, το οποίο θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής, καθώς και τη σχετική κείμενη νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, και να επιτρέπει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. να διενεργεί, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων σε οποιοδήποτε σύστημα, συσκευή ή μέσο αποθήκευσης που είτε έχουν παραχωρηθεί από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στο πλαίσιο υλοποίησης της σύμβασης είτε σε συσκευή που έχει παραχωρηθεί από τον Ανάδοχο για τον συγκεκριμένο σκοπό (εκτέλεσης της σύμβασης) προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης της Σύμβασης με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση. Σε κάθε περίπτωση και εφόσον η υπηρεσία παρέχεται στις κτιριακές και πληροφοριακές εγκαταστάσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ο Ανάδοχος και το προσωπικό του υποχρεούται όπως συμμορφώνεται με τις εσωτερικές πολιτικές, διαδικασίες και εγκυκλίους που υιοθετεί η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στο πλαίσιο λειτουργίας των οργανωτικών της μονάδων. Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοί του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.

Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου στην μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για δύο (2) έτη τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή της από τον Ανάδοχο εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δεν δεσμεύει την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες της προσφοράς του ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, υποχρεούται να υποβάλλει εντός της προσφοράς σχετική δήλωση, στην οποία θα 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 μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των προσφορών.

Ο Ανάδοχος έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά την υπογραφή της σύμβασης να υπογράψει και το σχετικό Παράρτημα της σύμβασης, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία, στο οποίο θα εξειδικεύονται τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που θα λαμβάνει κατά την παροχή υπηρεσίας και οι υποχρεώσεις τόσο του ιδίου υπό την ιδιότητα του Εκτελούντος την Επεξεργασία όσο και των τυχόν υπεργολάβων του (υπό-εκτελούντων), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής

35. Αναπροσαρμογής Τιμής

Δεν προβλέπεται

36. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει δικαίωμα να προβαίνει σε επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του παρέχοντος υπηρεσίες σε περίπτωση που αυτός αποτελεί φυσικό πρόσωπο ή/και του προσωπικού που απασχολεί σε περίπτωση που αυτός αποτελεί είτε φυσικό, είτε νομικό πρόσωπο ή/και των στελεχών της διοίκησής του, σε περίπτωση που αυτός αποτελεί νομικό πρόσωπο, αποκλειστικά για τους σκοπούς υλοποίησης και υποστήριξης της παρούσης σύμβασης, καθώς και για σκοπούς συμβατικών και νόμιμων υποχρεώσεων που πηγάζουν από το εργατικό, κοινωνικοασφαλιστικό και φορολογικό δίκαιο, και εν γένει το ελληνικό, το ευρωπαϊκό και το διεθνές δίκαιο. Τα ως άνω στοιχεία ενδέχεται να γνωστοποιηθούν και σε άλλες τρίτες οντότητες, όπως φορείς, ασφαλιστικά ταμεία, δημόσιες αρχές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στα πλαίσια κοινωνικοασφαλιστικών υποχρεώσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ή προς συμμόρφωσή της με οποιαδήποτε έννομη υποχρέωση. Στα πλαίσια της ως άνω επεξεργασίας η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. υποχρεούται όπως λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που κρίνονται αναγκαία για τη διαφύλαξη και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του αντισυμβαλλόμενου της ή/και του προσωπικού που απασχολεί ή/και των στελεχών της διοίκησής του. Ο παρέχων υπηρεσίες/προμηθευτής ή/και το προσωπικό που απασχολεί ή/και τα στελέχη της διοίκησής του σε κάθε περίπτωση έχουν βάσει του Κανονισμού 2016/679 δικαίωμα ενημέρωσης (άρθρα 13 και 14), πρόσβασης και λήψης αντιγράφου (άρθρο 15), διόρθωσης (άρθρο 16), διαγραφής (άρθρο 17), περιορισμού επεξεργασίας (άρθρο 18), φορητότητας (άρθρο 20), εναντίωσης (άρθρο 21), γνώσης και αντίρρησης τυχόν αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων (άρθρο 22), ανάκλησης της συγκατάθεσης (άρθρο 7 παρ. 3), καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Τα ως άνω δικαιώματα τελούν υπό την επιφύλαξη άσκησης των έννομων υποχρεώσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., σε περίπτωση που αυτή ήθελε εγείρει τυχόν αξιώσεις της κατά του αντισυμβαλλόμενου και σε κάθε περίπτωση διαφύλαξης δημοσίου συμφέροντος.

Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας πρόσκλησης και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΣΑΧΙΝΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων για την ανάθεση και εκτέλεση Δημόσιων Συμβάσεων

Εισαγωγή

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΕΩΣ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΩΣ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με τον διακριτικό τίτλο «Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.», εδρεύουσα στον Δήμο Γαλασίου, οδός Ωρωπού αρ. 156, με ΑΦΜ 094079101, ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, όπως εκπροσωπείται νόμιμα, (στο εξής η «**Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.**») ενεργώντας ως «**υπεύθυνος επεξεργασίας**», δεσμεύεται βάσει των οριζόμενων από τον **Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679** [«*Για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της Οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων)*»] απέναντι στους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, στους αναδόχους των δημοσίων συμβάσεων που προκηρύσσει ή/και αναθέτει ή/και επιβλέπει, καθώς και στους τυχόν τρίτους εμπλεκόμενους στην σύμβαση, ήτοι, ενδεικτικώς αναφερόμενους, στους υπεργολάβους, στους τρίτους οικονομικούς φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται οι ανάδοχοι σεβόμενη την ιδιωτικότητά τους και επαγρυπνώντας για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας των προσωπικών τους δεδομένων.

Ως «προσφέροντες οικονομικοί φορείς» ή «ανάδοχοι» για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ορίζονται όλοι οι οικονομικοί φορείς οι οποίοι υποβάλουν προσφορά ή στους οποίους κατακυρώνεται μία σύμβαση έργου, μελέτης, παροχής τεχνικών και λοιπών επιστημονικών υπηρεσιών, προμήθειας ή παροχής γενικών υπηρεσιών όπως οι έννοιες αυτές ορίζονται στον ν. 4412/2016 περί δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών (Α' 147).

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (εφεξής η «**πολιτική**») είναι αφενός η περιγραφή του πλαισίου εντός του οποίου η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των προσφερόντων οικονομικών φορέων, των αναδόχων και των τυχόν τρίτων εμπλεκόμενων στην σύμβαση και αφετέρου η ενημέρωσή τους σχετικά με το είδος των δεδομένων που συλλέγει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ο τρόπος επεξεργασίας τους (συλλογή, καταχώρηση, αποθήκευση, χρήση, διαβίβαση κ.ά.), τα μέσα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων (προσφέροντες οικονομικοί φορείς, ανάδοχοι και λοιπά εμπλεκόμενα στην σύμβαση πρόσωπα) έναντι αυτής της επεξεργασίας, η οποία σε κάθε περίπτωση διενεργείται με αξιόπιστο και διαφανή τρόπο.

Εφόσον τα ανωτέρω πρόσωπα αποτελούν νομικά πρόσωπα, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των μετόχων, των μελών του διοικητικού ή/και εποπτικού τους οργάνου, των διαχειριστών, των νομίμων εκπροσώπων τους και ενδεχομένως του προσωπικού που αυτοί απασχολούν καθώς και άλλων συνεργατών τους που μπορεί να αναλάβουν την υλοποίηση του συμβατικού αντικειμένου (π.χ. τα μέλη

ομάδας εργασίας του αναδόχου για την εκτέλεση σύμβασης παροχής υπηρεσιών οι οποίοι δεν θα συμβάλλονται μαζί του με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας).

Η παρούσα πολιτική έχει εφαρμογή σε όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ανεξαρτήτως του τόπου ή/και του μέσου συλλογής ή/και αποθήκευσής τους.

Υπεύθυνη Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει οριστεί η Μαριάννα Αλμπούρα (dpo@eydap.gr).

ΜΕΡΟΣ Α'

Υπεύθυνος Επεξεργασίας και Σκοπός Επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει δικαίωμα ως υπεύθυνος επεξεργασίας να προβαίνει σε επεξεργασία των αναγκαίων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των προσφερόντων οικονομικών φορέων, των αναδόχων με τους οποίους συμβάλλεται καθώς και όλων των τυχόν τρίτων εμπλεκόμενων στην σύμβαση, όπως για παράδειγμα υπεργολάβων ή δανειζόντων την εμπειρία.

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των ως άνω φυσικών προσώπων θα γίνεται αποκλειστικά για σκοπούς αξιολόγησής τους στα πλαίσια διαδικασίας ανάθεσης, εκτέλεσης υλοποίησης και υποστήριξης κατά την εκτέλεση της δημόσιας σύμβασης που πρόκειται να συναφθεί ή υφίσταται μεταξύ αυτών και της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και για σκοπούς σχετιζόμενους με την εκπλήρωση των εν γένει υποχρεώσεών τους που απορρέουν είτε από την συναφθείσα σύμβαση, είτε ευθέως από το νόμο, σύμφωνα με τις προβλέψεις του εθνικού και ενωσιακού δικαίου.

Ποιες πληροφορίες συλλέγουμε και σε ποιες περιπτώσεις

Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υπόκεινται σε επεξεργασία από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχουν γνωστοποιηθεί σε αυτήν από το ίδιο τον προσφέροντα οικονομικό φορέα ή τον ανάδοχο ή προκύπτουν από προδήλως δημοσιοποιημένα στοιχεία ή δημόσιες αρχές ύστερα από νόμιμη πρόσβαση σε αυτές.

Ενδεικτικώς, και όχι περιοριστικώς, με την παρούσα πολιτική προβλέπεται ότι συλλέγονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των ανωτέρω αναφερόμενων φυσικών προσώπων για σκοπούς σχετικά ιδίως με την εκτέλεση της δημόσιας σύμβασης σύμφωνα με τον ν.4412/2016, της τήρησης αρχείου συμβάσεων, των απαραίτητων επιδόσεων εγγράφων, της εκκαθάρισης δαπανών και των εκατέρωθεν απαιτήσεων, της έκδοσης εντολών πληρωμής.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στο πλαίσιο των διαδικασιών ανάθεσης και των συμβάσεων που τελικώς κατακυρώνει στους αναδόχους, ως αυτά αφορούν κατά περίπτωση την εκάστοτε σύμβαση, ενδεχομένως να αφορούν κατά περίπτωση τα εξής:

- Ονοματεπώνυμο
- Πατρώνυμο
- Μητρώνυμο
- Ημερομηνία γέννησης
- Στοιχεία ταυτότητας
- ΑΦΜ - ΔΟΥ
- Email
- Διεύθυνση
- Τηλέφωνο
- Φαξ
- Απόσπασμα ποινικού Μητρώου μελών διοικητικού ή/και εποπτικού οργάνου, Διευθύνοντος Συμβούλου, διαχειριστών, νόμιμων εκπροσώπων
- Πιστοποιητικά περί μη υπαγωγής σε οιαδήποτε πτωχευτική ή/και προπτωχευτική διαδικασία
- Βεβαίωση μη παύσης εργασιών
- Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής ενημερότητας
- Πτυχία
- Στοιχεία Επαγγελματικής Δραστηριότητας
- Διάφορες Γνώσεις/ Δεξιότητες
- Εργασιακή εμπειρία
- ΑΜΚΑ
- IBAN
- Έναρξη εργασιών σε ΔΟΥ

Σε περίπτωση που με πρωτοβουλία ορισμένου προσφέροντος οικονομικού φορέα, αναδόχου ή τρίτου εμπλεκόμενου στην σύμβαση προσκομιστούν δικαιολογητικά που εμπεριέχουν και άλλες κατηγορίες απλών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων ειδικών κατηγοριών, που δεν έχουν προβλεφθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ως άνω παράγραφο, αυτά παρέχονται ελευθέρως και με τη ρητή συγκατάθεσή τους και θα συνυποβληθούν σε επεξεργασία, εφόσον απαιτείται, στο πλαίσιο των ως άνω σκοπών.

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των ανωτέρω προσώπων εκκινεί με την εκδήλωση ενδιαφέροντος για την συμμετοχή σε ορισμένη διαδικασία ανάθεσης της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και την μετέπειτα υποβολή σχετικής προσφοράς παρέχοντας τα απαιτούμενα από την διακήρυξη ή τις εν γένει προδιαγραφές διεξαγωγής της διαδικασίας στοιχεία, όπως για παράδειγμα ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, διεύθυνση, τηλέφωνο, απόσπασμα ποινικού μητρώου κ.λπ. τα οποία αποθηκεύονται είτε με ηλεκτρονικό τρόπο είτε όχι. Το είδος των μετέπειτα πράξεων επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων (κατά το προσυμβατικό αλλά και το συμβατικό στάδιο) εξαρτάται από τις προβλέψεις διεξαγωγής κάθε διαδικασίας (διακήρυξη κ.λπ.), σύμφωνα και με την εθνική και Ενωσιακή νομοθεσία περί ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων και θα γίνονται με σκοπό, μεταξύ άλλων, την αξιολόγηση των προσφορών και την επικοινωνία με τους οικονομικούς φορείς αλλά και τους αναδόχους μετά την σύναψη της σύμβασης.

Νομική βάση της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Νομική βάση της επεξεργασίας των δεδομένων εκ μέρους της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. αποτελεί η ενάσκηση δημόσιας εξουσίας καθ' ο μέρος αυτή εκδηλώνεται με την διενέργεια διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων και κατακύρωσης αυτών κατά τα οριζόμενα στο ν.4412/2016 καθώς και επίβλεψης της εκτέλεσης των σχετικών συμβάσεων που θα καταρτιστούν. Στο πλαίσιο αυτών των διαδικασιών ανάθεσης (προσυμβατικό στάδιο) αλλά και κατά την εκτέλεση της σύμβασης από τον ανάδοχο και τυχόν τρίτα εμπλεκόμενα σε αυτήν πρόσωπα, όπως υπεργολάβους (συμβατικό στάδιο) πραγματοποιείται αφενός αξιολόγηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην διαγωνιστική ή μη διαδικασία σύμφωνα με το ν. 4412/2016 και την διακήρυξη (εάν υφίσταται) προκειμένου να ανατεθεί και κατακυρωθεί η δημόσια σύμβαση και αφετέρου διασφάλιση της τήρησης των συμβατικών δεσμεύσεων των αναδόχων και των τρίτων προσώπων μέσω της επεξεργασίας των προσωπικών τους δεδομένων (π.χ. αποθήκευση δεδομένων).

Εκ των ως άνω προκύπτει ότι το σύννομο της επεξεργασίας από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. των προσωπικών δεδομένων των προσφερόντων οικονομικών φορέων αλλά και των αναδόχων εδράζεται επιπλέον και στην τήρηση έννομων, απορρεουσών ιδίως εκ του ν. 4412/2016, υποχρεώσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος εξασφαλίζοντας μέσω της ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων την αποφυγή διασπάθισης δημοσίου χρήματος και στην εξυπηρέτηση τυχόν έννομων συμφερόντων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε..

Διαβίβαση και κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτους

Τα στοιχεία των ανωτέρω μνημονευόμενων προσώπων (προσφέροντες οικονομικοί φορείς, ανάδοχοι κ.ά.) ενδέχεται να γνωστοποιούνται και σε άλλα τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα και δημόσιες αρχές ή να γνωστοποιούνται και να υπόκεινται σε επεξεργασία και από τρίτους συνεργάτες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που ενεργούν υπό την εποπτεία και τις κατευθύνσεις της τελευταίας, ως εκτελούντες την επεξεργασία, με τους οποίους η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δεσμεύεται με σύμβαση που θα εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εκ μέρους τους σύμφωνα με το άρθρο 28 παρ. 3 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, όπως ενδεικτικά εταιρείες που θα αναλαμβάνουν την χρήση και διαχείριση των πληροφορικών της συστημάτων, την επικοινωνία με τους καταναλωτές, την αποστολή λογαριασμών και ενημερώσεων, την διοικητική υποστήριξη των υπηρεσιών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., η συνεργασία με τους οποίους κρίνεται αναγκαία για την αποτελεσματική υλοποίηση της μεταξύ τους σχέσης και την αποτελεσματική λειτουργία της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. Η πολιτική για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από εκτελούντα την επεξεργασία πρόσωπα για λογαριασμό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ως υπεύθυνου επεξεργασίας παρατίθεται στο Μέρος Β' της παρούσας.

Αναλυτική ενημέρωση για τις επωνυμίες των συνεργατών μας δύναται να παρασχεθεί κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος.

Διατήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η διατήρηση και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα λάβει χώρα καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, της συμβατικής σχέσης των αναδόχων με την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και των επιμέρους συμβατικών της δεσμεύσεων ανάλογα με τη φύση αυτών.

Μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας σύμβασης κατά τους ειδικότερους όρους που προβλέπονται σε αυτήν ή μετά από τυχόν καταγγελία της σύμβασης, η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα εξακολουθήσει να υφίσταται αποκλειστικά για σκοπούς αποθήκευσης, για την τήρηση αρχείου ή/και για την περίπτωση έγερσης αξίωσης από οποιονδήποτε έχει έννομο συμφέρον ή/και ελέγχου από τις δημόσιες αρχές.

Δικαιώματα και άσκησή τους

Με τον Κανονισμό αναγνωρίζονται και διασφαλίζονται τα ακόλουθα δικαιώματα των προσφερόντων οικονομικών φορέων, των αναδόχων και των τρίτων εμπλεκόμενων στην σύμβαση προσώπων:

- ✓ Δικαίωμα διαφανούς, κατανοητής και εύκολα προσβάσιμης ενημέρωσης για την άσκηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από τον Κανονισμό (άρθρα 12, 13, 14, 15 έως 22 του Κανονισμού), δηλαδή δικαίωμα ενημέρωσης για το πώς χρησιμοποιούνται τα προσωπικά δεδομένα (όπως αναλυτικά γίνεται με την Πολιτική Ορθής Χρήσης και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που έχει αναρτηθεί στην ιστοθέση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., www.eydap.gr)
- ✓ Δικαίωμα πρόσβασης (άρθρο 15 του Κανονισμού) στα προσωπικά δεδομένα που έχουν συλλεχθεί. Σημειώνεται ότι η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα παράσχει αντίγραφο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατόπιν σχετικού αιτήματος του υποκειμένου των προσωπικών δεδομένων. Για τυχόν επιπλέον αντίγραφα η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει την καταβολή εύλογου κόστους. Το δικαίωμα λήψης αντιγράφου δεν επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα και τις ελευθερίες άλλων προσώπων.
- ✓ Δικαίωμα διόρθωσης (άρθρο 16 του Κανονισμού) τυχόν ανακριβών προσωπικών πληροφοριών.
- ✓ Δικαίωμα διαγραφής («δικαίωμα στη λήθη») (άρθρο 17 του Κανονισμού) των δεδομένων. Το δικαίωμα διαγραφής – δικαίωμα στη λήθη δεν μπορεί να εφαρμοσθεί στο βαθμό που η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την τήρηση νομικής υποχρέωσης, για λόγους δημοσίου συμφέροντος, για την θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων ή για σκοπούς αρχειοθέτησης, επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς εκ μέρους της ΕΥΔΑΠ Α.Ε..
- ✓ Δικαίωμα εξασφάλισης του περιορισμού της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, εκτός της αποθήκευσης αυτών (άρθρο 18 του Κανονισμού).
- ✓ Δικαίωμα εναντίωσης (άρθρο 21 του Κανονισμού) στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Δηλαδή, τα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων (προσφέροντες οικονομικοί φορείς, ανάδοχοι κ.λπ.) δικαιούνται να αντιταχθούν ανά πάσα στιγμή και για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάστασή τους στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που τα αφορούν. Ωστόσο, στο πλαίσιο της ανάθεσης και εκτέλεσης δημόσιας σύμβασης, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων παρά την ενδεχόμενη εναντίωση κάποιου από τα ανωτέρω πρόσωπα εφόσον υπάρχουν επιτακτικοί και νόμιμοι λόγοι για την επεξεργασία, οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων ή για την θεμελίωση, άσκηση ή

υποστήριξη νομικών αξιώσεων της εκ της δημόσιας σύμβασης.

- ✓ Δικαίωμα ανάκλησης της ήδη δοθείσας συγκατάθεσης (άρθρο 7 του Κανονισμού), δηλαδή τα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων δύνανται να ανακαλέσουν την συγκατάθεσή τους οποιαδήποτε στιγμή αποκλειστικά και μόνο για την επεξεργασία που γίνεται με βάση προηγούμενη συγκατάθεση. Η νομιμότητα της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων δεν επηρεάζεται από την ανάκληση της συγκατάθεσης έως το χρονικό σημείο που αιτήθηκε η ανάκληση.
- ✓ Δικαίωμα καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Λ. Κηφισίας 1-3, Αθήνα, Τ.Κ. 115 23, +30 210 6475600, contact@dpa.gr) σε περίπτωση παραβίασης των ανωτέρω δικαιωμάτων.

Τα υποκείμενα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους αποστέλλοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@eydap.gr ή με επιστολή στην διεύθυνση Ιλυσίων 9, Αθήνα 157 71, συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο άσκησης δικαιωμάτων που παρέχεται.

Παρακαλούμε τα σχετικά αιτήματα να συνοδεύονται από τα κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία ταυτοποίησης του προσώπου σας, με την ρητή επιφύλαξη της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. να ζητήσει την παροχή πρόσθετων πληροφοριών με σκοπό την ταυτοποίηση και επιβεβαίωση των στοιχείων σας.

Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα

Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. λαμβάνει σχετική πρόνοια για τη λήψη επαρκών και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη διαφύλαξη τόσο της τεχνολογικής όσο και της φυσικής ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 32 του Κανονισμού, όπως ενδεικτικά κρυπτογράφηση και τακτικές δοκιμές, περιορισμένες προσβάσεις, τοποθέτηση καμερών σε ειδικούς χώρους, εισαγωγή ειδικών κωδικών σε εξουσιοδοτημένα άτομα για την πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων της κ.ά. και τηρεί τις αρχές της επεξεργασίας σύμφωνα με το γράμμα του Κανονισμού, ήτοι την αρχή της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, την αρχή περιορισμού του σκοπού, την αρχή ελαχιστοποίησης των δεδομένων, την αρχή της ακρίβειας, την αρχή του περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης και την αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας (άρθρο 5 του Κανονισμού). Με γνώμονα την διαφύλαξη της ιδιωτικότητας, εφαρμόζουμε τις βέλτιστες πρακτικές διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων, μέσω της υλοποίησης των απαραίτητων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που ορίζει ο Κανονισμός. Τα δεδομένα διασφαλίζονται από την απώλεια της διαθεσιμότητας, ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας της πληροφορίας.

Τι συμβαίνει σε περίπτωση παραβίασης των προσωπικών δεδομένων

Παρά τη δέουσα επιμέλεια που επιδεικνύει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, είναι σε ετοιμότητα προκειμένου να αντιμετωπίσει εγκαίρως τυχόν παραβίασή τους για την καλύτερη δυνατή διασφάλισή σας.

Σε περίπτωση τυχόν παραβίασης των προσωπικών δεδομένων οφείλετε να ενημερώσετε την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. αμελλητί, μόλις αντιληφθείτε ενδεχόμενη παραβίαση, γνωστοποιώντας μας τη φύση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ενδεικτικά παραδείγματα: 1) Απώλεια αλληλογραφίας ή ανάγνωση αυτής από μη εξουσιοδοτημένο παραλήπτη, 2) Επίθεση ασφαλείας (Hacking), 3) Κακόβουλο λογισμικό (π.χ. ιός, ransomware), 4) E-mail

εξαπάτησης (phishing), 5) Δημοσίευση/κοινοποίηση δεδομένων εκ παραδρομής, 6) Επίδειξη/χορήγηση/διαβίβαση δεδομένων λάθος προσώπου, 7) Προφορική διάδοση δεδομένων εκ παραδρομής.

Ελέγχετε αν η παραβίαση προήλθε από δική σας ευθύνη και συλλέξτε πάσα αναγκαία πληροφορία την οποία η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα χρησιμοποιήσει για την αντιμετώπιση του περιστατικού.

ΜΕΡΟΣ Β΄

Εκτελούντα την Επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων πρόσωπα

Όταν ο εκάστοτε ανάδοχος ενεργεί ως «**εκτελών την επεξεργασία**» δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, είτε κατά μόνας, είτε από κοινού με τους τυχόν τρίτους εμπλεκόμενους στην σύμβαση (π.χ. υπεργολάβους), οι οποίοι για τους σκοπούς της παρούσας ορίζονται ως «**υπό-εκτελούντες την επεξεργασία**», και με τους οποίους συνδέεται με οιαδήποτε συμβατική σχέση διάφορη της συμβατικής του σχέσης (αναδόχου) με την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., έχει το δικαίωμα να προβαίνει στην επεξεργασία για λογαριασμό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της συναφθείσας δημόσιας σύμβασης, των εξής προσώπων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: πελατών, εργαζομένων, συνεργατών, συμβούλων και προμηθευτών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. η οποία θα αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Και σε αυτήν την περίπτωση έχει εφαρμογή ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679.

Τα όσα προβλέπονται στην παρούσα πολιτική ως κάτωθι ισχύουν και για τα υπό-εκτελούντα την επεξεργασία πρόσωπα.

Ο εκτελών την επεξεργασία παύει όλες τις εργασίες σχετικά με τα υπό επεξεργασία προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις οδηγίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και όπως ορίζεται αναλυτικά κατωτέρω κατά την λήξη ή την καθοιονδήποτε τρόπο λύση της συναφθείσας δημόσιας σύμβασης ή κατόπιν γραπτής εντολής της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (υπεύθυνος επεξεργασίας). Ωστόσο, οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο εκτελών την επεξεργασία μετά την σύναψη της σύμβασης εξακολουθούν να ισχύουν παρά τη γενόμενη καταγγελία ή την καθοιονδήποτε τρόπο λύσης της δημόσιας σύμβασης.

Ο εκτελών την επεξεργασία:

- i. επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο για τον σκοπό που είναι αντικείμενο της συμφωνηθείσας επεξεργασίας και σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες οδηγίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., εκτός αν άλλως απαιτείται από το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, στο οποίο εμπίπτει ο εκτελών την επεξεργασία. Σε αυτήν την περίπτωση πρέπει να παρέχει σχετική πληροφόρηση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. πριν την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- ii. συμμορφώνεται με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., φέροντας την ευθύνη αποδείξεως της συμμορφώσεως με αυτό και ενημερώνει αμέσως της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. εάν, κατά τη γνώμη της, οδηγία ή εντολή της, παραβιάζει το ισχύον νομοθετικό/κανονιστικό πλαίσιο,

- iii. εφαρμόζει όλα τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τα κατωτέρω,
- iv. τηρεί αρχείο δραστηριοτήτων επεξεργασίας για τις επεξεργασίες που διενεργεί για την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 30 παρ. 2 του Κανονισμού,
- v. εγγυάται την εμπιστευτικότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τυγχάνουν επεξεργασίας στο πλαίσιο της δημόσιας σύμβασης,
- vi. διασφαλίζει λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα ότι όλα τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα (π.χ. προσωπικό, υπεργολάβος, προσηθείς) επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα βάσει των συμπεφωνηθέντων στην δημόσια σύμβαση και διαθέτουν πρόσβαση σε αυτά. Τα ανωτέρω πρόσωπα:

(α) θα είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και επεξεργάζονται αυτά μόνο κατόπιν οδηγιών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.,

(β) αναλαμβάνουν την υποχρέωση τήρησης του απορρήτου ή υπόκεινται σε κατάλληλη νομική υποχρέωση εμπιστευτικότητας ακόμη και μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λήξη της απασχόλησής τους στην επεξεργασία.

(γ) έχουν πρόσβαση μόνο στις απολύτως απαραίτητες πληροφορίες, δεδομένα και δομές για τη διενέργεια και εκπλήρωση των σκοπών της δημόσιας σύμβασης και για την συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό/κανονιστικό πλαίσιο στο πλαίσιο των ευθυνών τους ως εκτελών την επεξεργασία

(δ) λαμβάνουν την απαραίτητη εκπαίδευση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

- vii. ελέγχει σε σχέση με τα εργαλεία, προϊόντα, εφαρμογές ή υπηρεσίες του, την τήρηση των αρχών της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού.
- viii. επικουρεί την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. κατά τη διενέργεια των Εκτιμήσεων Αντικτύπου (DPIA) σχετικά με την προστασία δεδομένων και των προηγούμενων διαβουλεύσεων με τις εποπτικές αρχές ή άλλες αρμόδιες αρχές προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, οι οποίες προκύπτουν βάσει διατάξεων του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου και στις οποίες εμπίπτει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., λόγω της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, λαμβάνοντας υπόψη και τη φύση της επεξεργασίας και των πληροφοριών που έχουν παρασχεθεί στον εκτελούντα την επεξεργασία.

Ο εκτελών την επεξεργασία ανάδοχος δύναται να χρησιμοποιήσει άλλον εκτελούντα (π.χ. υπεργολάβο) για την διεξαγωγή συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας. Σε αυτή την περίπτωση, ενημερώνει τον υπεύθυνο της επεξεργασίας εκ των προτέρων για τυχόν προτεινόμενες αλλαγές σχετικά με την προσθήκη ή την αντικατάσταση άλλων εκτελούντων. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να αναφέρουν σαφώς τις δραστηριότητες επεξεργασίας που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του εκτελούντα και τις ημερομηνίες της εργασίας του. Αυτή η εκτέλεση μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εάν ο υπεύθυνος δεν προβάλει αντιρρήσεις εντός ευλόγου χρόνου.

Σε περίπτωση πρόσληψης άλλων εκτελούντων, ο εκτελών θα λαμβάνει την γραπτή έγκριση, προγενέστερη και ειδική από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Είναι ευθύνη του αρχικού εκτελούντα να εξασφαλιστεί ότι ο υπο-εκτελών έχει τις ίδιες επαρκείς εγγυήσεις ως προς την

εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, έτσι ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις της ευρωπαϊκής νομοθεσίας σχετικά με την προστασία δεδομένων. Ο αρχικός εκτελών παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του υπευθύνου της επεξεργασίας και στην περίπτωση που επόμενος εκτελών δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του για την προστασία των δεδομένων.

Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα

Ο εκτελών την επεξεργασία θα εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κατά περίπτωση:

(α) της ψευδωνυμοποίησης και της κρυπτογράφησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδιαίτερα κατά τις διαβιβάσεις και την αποθήκευση αυτών,

(β) της δυνατότητας διασφάλισης της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση,

(γ) της δυνατότητας αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο, σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος,

(δ) διαδικασίας για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

(ε) εκτίμησης του ενδεδειγμένου επιπέδου ασφάλειας λαμβάνοντας υπόψη τα ρίσκα που απορρέουν από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, δηλαδή: τυχαία καταστροφή, παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, κοινολόγηση ή προσπέλαση χωρίς άδεια

(στ) απόδειξη συμμόρφωσης ως προς την ψευδωνυμοποίηση - κρυπτογράφηση, την διασφάλιση απορρήτου - ακεραιότητας - διαθεσιμότητας - αξιοπιστίας- επάρκεια & καταλληλότητα τεχνικών - οργανωτικών μέτρων, που διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και τα οποία συνίστανται σε: τήρηση εγκεκριμένου κώδικα δεοντολογίας ή εγκεκριμένου μηχανισμού πιστοποίησης

(θ) τα φυσικά πρόσωπα που έχουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα ενεργούν υπό την εποπτεία του εκτελούντα την επεξεργασία και κατόπιν γραπτής εντολής του υπευθύνου επεξεργασίας ή κατόπιν υποχρέωσης από τη νομοθεσία.

Ο εκτελών την επεξεργασία δηλώνει, κατά τον χρόνο υπογραφής της δημόσιας σύμβασης αλλά και οιαδήποτε άλλη στιγμή απαιτηθεί αυτό από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., και εγγυάται ότι διαθέτει σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας/ ανακάμψης από καταστροφή, το οποίο επιτρέπει τη συνέχεια όλων των μέσων, που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών της συμβάσεως και την απρόσκοπτη και ακώλυτη παροχή αυτών προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στα πλαίσια αυτά, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει και δοκιμάζει το ως άνω σχέδιο, για κάθε εξέλιξη αυτού, αλλά και για κάθε συμβάν, δέχεται έλεγχο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σχετικά με την επάρκεια του σχεδίου καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για την υλοποίηση των διορθώσεων,

που θα του ζητηθούν και εντός του χρονοδιαγράμματος που έχει τεθεί από την αρμόδια ελεγκτική αρχή ή από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε..

Άσκηση δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων -διαδικασία απάντησης σε αίτημα του υποκειμένου

Στο μέτρο του δυνατού, ο εκτελών επικουρεί τον υπεύθυνο της επεξεργασίας στην εκπλήρωση της υποχρέωσής του να απαντά σε αιτήματα για την άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων: δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής και εναντίωσης, δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, δικαίωμα να μην αποτελέσει αντικείμενο αυτοματοποιημένης ατομικής απόφασης (συμπεριλαμβανομένου του profiling).

Ο εκτελών την επεξεργασία:

- ενημερώνει την Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. αμελλητί αν ο εκτελών την επεξεργασία ή ο υπό-εκτελών (π.χ. υπεργολάβος) λάβει ένα αίτημα από υποκείμενο των δεδομένων και σε σχέση με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας, και
- διασφαλίζει ότι τα τρίτα εμπλεκόμενα στην σύμβαση πρόσωπα (π.χ. υπεργολάβος) δεν απαντούν σε αιτήματα πέραν των οδηγιών του υπεύθυνου επεξεργασίας ή όπως απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, στο οποίο υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία, οπότε και ο εκτελών την επεξεργασία, στο βαθμό που επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την απαίτηση αυτή πριν απαντήσει στο αίτημα.

Έλεγχος του Εκτελούντος την Επεξεργασία

Ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου επεξεργασίας να θέτει στη διάθεση αυτού όλες τις πληροφορίες (όπως ενδεικτικά σχετικές πιστοποιήσεις, αναφορές ελέγχου, αποτελέσματα τακτικών δοκιμών, αποτιμήσεις και αξιολογήσεις των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων) που απαιτούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας για να αποδείξει ότι συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις, που απορρέουν από την δημόσια σύμβαση και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Κατά τη διάρκεια ισχύος της δημόσιας σύμβασης και για δώδεκα μήνες μετά το πέρας της επεξεργασίας ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει το δικαίωμα οποτεδήποτε να ελέγχει, με δικά του έξοδα, και ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να παράσχει στους υπαλλήλους του υπευθύνου επεξεργασίας, στον εξουσιοδοτημένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ανεξάρτητο ελεγκτή ή/και στους αντιπροσώπους τους πρόσβαση στις εγκαταστάσεις αυτού και τρίτων εμπλεκόμενων στην σύμβαση προσώπων που ενήργησαν ως εκτελούντες επεξεργασία (εφόσον υπάρχουν), στα δεδομένα, στα αρχεία, στους ελέγχους, στις πολιτικές και στις διαδικασίες, τα οποία σχετίζονται με την επεξεργασία, προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι οι εκτελούντες την επεξεργασία συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις της σύμβασης και της νομοθεσίας.

Ο ως άνω έλεγχος θα πραγματοποιείται κατόπιν έγγραφης ενημέρωσης της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. προς τον εκτελούντα την επεξεργασία για την διενέργεια ελέγχου τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν να διεξάγει τον έλεγχο, γνωστοποιώντας τα στοιχεία ταυτότητας των

φυσικών προσώπων, τα οποία θα διενεργήσουν τον έλεγχο καθώς και την εκτιμώμενη διάρκεια αυτού.

Οι εκτελούντες την επεξεργασία (ανάδοχος, υπεργολάβος εφόσον υπάρχει κ.ά.) δεν υποχρεούνται να παρέχουν πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τους για τους σκοπούς του ελέγχου:

α. σε οποιονδήποτε, αν δεν τους παρέχει αποδεικτικά στοιχεία της ταυτότητας του και της αρμοδιότητας ελέγχου,

β. εκτός των ωρών λειτουργίας των εγκαταστάσεων του εκτελούντα.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δύναται να προβεί σε έλεγχο, χωρίς να τηρηθεί η ανωτέρω υποχρέωση ενημέρωσης του εκτελούντος την επεξεργασία, εφόσον:

α. συντρέχει περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή

β. ο υπεύθυνος επεξεργασίας θεωρεί εύλογα αναγκαία την διενέργεια ελέγχου λόγω βάσιμων ενδείξεων περί μη συμμόρφωσης του εκτελούντος την επεξεργασία με την δημόσια σύμβαση, ή

γ. ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται ή καλείται να διενεργήσει έλεγχο βάσει του νομοθετικού πλαισίου, αποφάσεως εποπτικής αρχής ή άλλης παρόμοιας ρυθμιστικής αρχής υπεύθυνης για την εφαρμογή του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου σε οποιαδήποτε χώρα, ή

δ. ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται ή καλείται να διενεργήσει έλεγχο κατόπιν αιτήματος υποκειμένου των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στο οποίο διατυπώνονται ζητήματα ως προς τη νομιμότητα της επεξεργασίας.

Ο εκτελών την επεξεργασία λαμβάνει άμεσα μέτρα για την αποκατάσταση σφαλμάτων ή ελλείψεων, εφόσον εντοπιστούν τέτοια από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., και σύμφωνα με τις υποδείξεις της τελευταίας εντός του χρονοδιαγράμματος που θα οριστεί από αυτήν.

Διαβίβαση των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κοινοποιούνται στον εκτελούντα από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και υπόκεινται σε επεξεργασία από εξουσιοδοτημένο προσωπικό του. Ο εκτελών την επεξεργασία δεν διαβιβάζει σε αποδέκτες ή/και τρίτους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., με εξαίρεση την περίπτωση, που υποβάλλεται αίτημα του υποκειμένου των δεδομένων ή/και της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. οπότε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δύναται να επιστραφούν σε αυτήν ή στο υποκείμενο των δεδομένων.

Αν απαιτείται να διαβιβαστούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε αποδέκτες πλην των οριζόμενων στην προηγούμενη παράγραφο, ο εκτελών την επεξεργασία θα πληροφορεί εγγράφως τον υπεύθυνο επεξεργασίας για τους όρους και τις υποχρεώσεις της διαβίβασης και δεν θα διαβιβάζει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πριν την έγγραφη συγκατάθεση του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Ο εκτελών την επεξεργασία δεν επεξεργάζεται ούτε διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή σε χώρες ή διεθνείς οργανισμούς που η

Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι δεν διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας αυτών, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του υπεύθυνου επεξεργασίας, ήτοι της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε..

Πρόσληψη υπό -εκτελούντων την επεξεργασία προσώπων από τον ανάδοχο

Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει εγγράφως τον υπεύθυνο επεξεργασίας, πριν από την πρόσληψη άλλου υπό-εκτελούντα την επεξεργασία και την ανάθεση εργασιών σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των πληροφοριών που θα υπόκεινται προς επεξεργασία και θα αναλάβει ο υπό-εκτελών την επεξεργασία. Εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή του ανωτέρω αιτήματος περί αναθέσεως της επεξεργασίας σε υπεργολάβο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να γνωστοποιήσει στον εκτελούντα την επεξεργασία αν αποδέχεται ή όχι την πρόσληψη υπεργολάβου. Μόνο κατόπιν ρητής έγγραφης άδειας του υπευθύνου επεξεργασίας στον εκτελούντα την επεξεργασία, για την πρόσληψη ορισμένου υπό-εκτελούντος την επεξεργασία προσώπου και την αρμοδιότητα να παρέχει ο εκτελών την επεξεργασία κατευθύνσεις όμοιες με εκείνες, που του έχουν δοθεί από τον υπεύθυνο επεξεργασίας στον υπό-εκτελών την επεξεργασία, ήτοι να επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που του παρέχει ο υπεύθυνος επεξεργασίας για λογαριασμό και κατ' εντολή αυτού, θα πραγματοποιείται η ανάθεση της επεξεργασίας κατά τα ανωτέρω σε υπό-εκτελούν την επεξεργασία πρόσωπο. Ο εκτελών την επεξεργασία, καθώς και οποιοσδήποτε εκ μέρους αυτού, υποχρεούται να μην αναθέτει (ή κοινοποιεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας) σε οποιοδήποτε τρίτο εμπλεκόμενο στην σύμβαση πρόσωπο, πριν την ρητή έγγραφη συγκατάθεση του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Ο εκτελών την επεξεργασία εγγυάται ότι, οποιοδήποτε τρίτο εμπλεκόμενο στην σύμβαση πρόσωπο, το οποίο έχει εγκριθεί από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, πριν επεξεργαστεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπεύθυνου επεξεργασίας, θα συμβάλλεται με τον εκτελούντα την επεξεργασία, με τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις, που προβλέπονται στους όρους της παρούσης πολιτικής και στην δημόσια σύμβαση και στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και ότι θα προβαίνει (ο εκτελών την επεξεργασία) σε όλες τις αναγκαίες και κατάλληλες ενέργειες και εγγυήσεις, ώστε να τηρείται επαρκές επίπεδο προστασίας για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Σε περίπτωση που ο υπό-εκτελών την επεξεργασία δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο εκτελών παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για την τήρηση των υποχρεώσεων του υπό-εκτελούντος την επεξεργασία.

ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ-ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ

Ο εκτελών την επεξεργασία δηλώνει και εγγυάται κατά την υπογραφή της δημόσιας σύμβασης ότι έχει θεσπίσει και εφαρμόζει πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισεως περιστατικών παραβιάσεως και ότι το προσωπικό του και οι εν γένει προστηθέντες του, οι οποίοι έχουν πρόσβαση ή επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, είναι σε γνώση των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών και έχουν λάβει όλες τις αναγκαίες οδηγίες σχετικά με την αντιμετώπιση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας εντός 24 ωρών από το χρονικό σημείο, που ο εκτελών την επεξεργασία ή ο τυχόν υπό-εκτελών την επεξεργασία αντιληφθεί παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία επηρεάζει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας, παρέχοντας στον υπεύθυνο επεξεργασίας επαρκή πληροφόρηση, που θα του επιτρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για τη γνωστοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε εποπτική αρχή ή/και στα υποκείμενα των δεδομένων, σύμφωνα με αυτά που ορίζονται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και στο άρθρα 33 και 34 του Κανονισμού. Η ενημέρωση αυτή θα περιλαμβάνει, όπου είναι δυνατόν, τις κατηγορίες και τον κατά προσέγγιση αριθμό των υποκειμένων των δεδομένων και των αρχείων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που σχετίζονται με το περιστατικό αυτό, τις επιπτώσεις και τις πιθανές συνέπειες για την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και τα θιγόμενα υποκείμενα δεδομένων από το Περιστατικό αυτό Ασφαλείας καθώς και τα διορθωτικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν από τον εκτελών την επεξεργασία.

Σε περίπτωση περιστατικού παραβίασης ο εκτελών την επεξεργασία θα εφαρμόσει άμεσα και με δικά του έξοδα (στο βαθμό που το Περιστατικό Ασφάλειας οφείλεται σε παραβίαση των υποχρεώσεων του υπό την δημόσια σύμβαση), όλα τα διορθωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των αιτιών του Περιστατικού Ασφαλείας και θα συμβουλευέται καλόπιστα την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. σχετικά με τις προσπάθειες αποκατάστασης που είναι απαραίτητες και εύλογες. Ο εκτελών την επεξεργασία θα παρέχει κάθε εύλογα απαιτούμενη συνδρομή στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στο πλαίσιο των διορθωτικών ενεργειών που θα λαμβάνονται από αυτήν.

Ο εκτελών θα εξασφαλίζει ότι αυτές οι προσπάθειες αποκατάστασης προβλέπουν, χωρίς περιορισμό, την πρόληψη της επανάληψης του ίδιου τύπου Περιστατικού Ασφαλείας και θα ενημερώνει την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για όλα τα διορθωτικά μέτρα που έχουν ληφθεί και για τις προσπάθειες αποκατάστασης που έχουν αναληφθεί.

Ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να παρέχει οιασδήποτε μορφής ενημέρωση στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@eydap.gr καθώς και στον τηλεφωνικό αριθμό **+30 210 749 5156**.

Ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και να λειτουργεί κατ' εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας προκειμένου να τον επικουρεί στην έρευνα, στον περιορισμό και στην αντιμετώπιση κάθε περιστατικού παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο εκτελών την επεξεργασία εγγυάται ότι οι υπό-εκτελούντες την επεξεργασία με τους οποίους έχει συμβληθεί με ξεχωριστή σύμβαση εφαρμόζουν πολιτικές διαχείρισης παραβιάσεων προσωπικού χαρακτήρα με ανάλογες διαδικασίες και έχουν λάβει όλα τα αντίστοιχα μέτρα.

Η ανωτέρω υποχρέωση ενημέρωσης δεν αναιρεί άλλες υποχρεώσεις ενημέρωσης του εκτελούντος την επεξεργασία, οι οποίες έχουν τυχόν προβλεφθεί στην δημόσια σύμβαση και οι οποίες εξακολουθούν να ισχύουν.

Πολιτική διαγραφής ή Επιστροφής των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Ο εκτελών την επεξεργασία ή/και ο υπό-εκτελών την επεξεργασία οφείλουν να διαγράψουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας εντός χρονικού

διαστήματος 10 ημερών, από την ημερομηνία διακοπής της επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία θα βεβαιώνει την διαγραφή όλων των αντιγράφων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που έχει λάβει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τυχόν έχει διαβιβάσει στον υπό-εκτελών την επεξεργασία.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δύναται στο πλαίσιο της διακριτικής του ευχέρειας, να απαιτήσει από τον εκτελούντα εγγράφως και το αργότερο έως την ημερομηνία διακοπής της επεξεργασίας να του επιστρέψει το σύνολο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας σε αντίγραφο μέσω ασφαλούς αρχείου, ο μορφότυπος του οποίου έχει προσυμφωνηθεί με τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή/και να διαγράψει, βεβαιώνοντας παράλληλα την διαγραφή, όλων των υπόλοιπων αντιγράφων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας, που επεξεργαζόταν ο εκτελών την επεξεργασία ή/και ο τυχόν υπό-εκτελών την επεξεργασία.

Ο εκτελών την επεξεργασία ή/και ο τυχόν υπό-εκτελών την επεξεργασία διατηρούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας, όταν απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό/κανονιστικό πλαίσιο και μόνο για την περίοδο που απαιτείται, υπό την προϋπόθεση ότι ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει την τήρηση της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας του συνόλου των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του υπεύθυνου επεξεργασίας και ότι η εν λόγω επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται μόνο για τους συγκεκριμένους σκοπούς που απαιτούν την αποθήκευσή τους και για κανέναν άλλο σκοπό.

Ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει στον υπεύθυνο επεξεργασίας έγγραφη βεβαίωση για την πλήρη συμμόρφωση του ίδιου και των υπό-εκτελούντων την επεξεργασία με τα προβλεπόμενα στην παρούσα πολιτική και στην δημόσια σύμβαση εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία διακοπής της επεξεργασίας, εκτός αν απαιτείται να προσκομιστεί η εν λόγω βεβαίωση νωρίτερα λόγω καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή λόγω οποιασδήποτε δικαστικής ή εξωδικαστικής διαμάχης, στην οποία περίπτωση η βεβαίωση θα προσκομιστεί άμεσα.

Μη τήρηση της παρούσης πολιτικής και των σχετικών προβλεπόμενων στην δημόσια σύμβαση

Η μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εκτελούντος την επεξεργασία ή/και των υπό-εκτελούντων την επεξεργασία όπως περιγράφονται στην παρούσα πολιτική και θα προβλέπονται στην δημόσια σύμβαση θα συνεπάγεται την επιβολή ποινικών ρητρών κατά τα οριζόμενα στην εκάστοτε δημόσια σύμβαση. Ο εκτελών την επεξεργασία θα ευθύνεται για κάθε πταίσμα αυτού, των υπό-εκτελούντων την επεξεργασία και των εν γένει προστηθέντων του και θα υπέχει υποχρέωση πλήρους αποκατάστασης κάθε ζημίας της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., η οποία θα οφείλεται ή θα συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με την παράβαση από τον εκτελούντα των όρων της δημόσιας σύμβασης ή/και του ισχύοντος εκάστοτε νομοθετικού πλαισίου.

Ο εκτελών επεξεργασία σε περίπτωση παράβασης οποιασδήποτε αναληφθείσας υποχρέωσής του έναντι της ΕΥΔΑΠ θα θεωρείται ο ίδιος υπεύθυνος επεξεργασίας.

Κάθε προσφέρων οικονομικός φορέας, ο ανάδοχος καθώς και κάθε τρίτο πρόσωπο που εμπλέκεται στην εκτέλεση εργασιών της σύμβασης που θα συναφθεί μεταξύ της Ε.ΥΔ.Α.Π.

Α.Ε. και του αναδόχου διαβάζοντας το παρόν λαμβάνει γνώση της ως άνω επεξεργασίας που είναι σύμφωνη με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 αποκλειστικά για τους σκοπούς που προαναφέρθηκαν και για σκοπούς συμβατούς με αυτούς καθώς και των υποχρεώσεων του εκτελούντα την επεξεργασία και των τυχόν υπό-εκτελούντων την επεξεργασία προσώπων. Μέσω της συμμετοχής σε διαδικασία ανάθεσης της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. καθώς και με την υπογραφή της δημόσιας σύμβασης θεωρείται ότι τα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων έχουν λάβει γνώση και συναινούν στην επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - Απαιτήσεις- Τεχνικές Προδιαγραφές

1. Αντικείμενο – Σκοπός – Στόχοι

Αντικείμενο της παρούσας είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του καταναλωτικού κοινού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μέσω του Σύντομου Κωδικού 1022 και της εφαρμογής Click2call.

Πιο συγκεκριμένα, αντικείμενο της παρούσης είναι η απόκριση σε εισερχόμενες κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 1022 που έχει εκχωρηθεί δευτερογενώς στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και χρησιμοποιείται από αυτή για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και η διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων προς καταναλωτές για λόγους εξυπηρέτησης αυτών χωρίς χρέωση αυτών, μέσω της υπηρεσίας του callback και χρήσης της εφαρμογής click2call του δικτυακού τόπου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. www.eydap.gr, σύμφωνα με τους γενικούς και ειδικούς όρους και προϋποθέσεις της παρούσης και τις αναφερόμενες τεχνικές απαιτήσεις, προδιαγραφές και υποχρεώσεις.

Ειδικότερα, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. βάσει σύμβασης με το Ελληνικό Δημόσιο από το 1999 λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη (24ωρη) βάση τηλεφωνικό κέντρο επικοινωνίας πελατών που έχει ως σκοπό τη λήψη του συνόλου των κλήσεων του κοινού για πάσης φύσεως αιτήματα σχετικά με την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.. Το τηλεφωνικό κέντρο δύνανται να καλείται πλέον των πελατών και από λοιπά φυσικά πρόσωπα (ιδίως τρίτους που είτε έχουν εξουσιοδοτηθεί από πελάτη είτε ενεργούν στα πλαίσια αναφοράς ενός προβλήματος). Για τη λειτουργία του τηλεφωνικού αυτού κέντρου, χρησιμοποιείται ως αριθμός κλήσης, ο σύντομος κωδικός 1022.

Παράλληλα, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει αναπτύξει και την εφαρμογή click2call μέσω του δικτυακού τόπου της www.eydap.gr με την οποία παρέχεται στο καταναλωτικό κοινό η δυνατότητα να επιλέξουν ένα χρονικό διάστημα εντός του οποίου μπορούν να κληθούν χωρίς χρέωση αυτού από εκπροσώπους της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ομοίως για πάσης φύσεως ζητήματα σχετικά με την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

Μέσω της παροχής των υπηρεσιών η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. στοχεύει:

- στη συνολική εξυπηρέτηση των εισερχόμενων κλήσεων προς τον σύντομο κωδικό 1022 και των εξερχόμενων κλήσεων μέσω της εφαρμογής Click2call και της υπηρεσίας callback, στην πλήρη εξάλειψη των αναπάντητων κλήσεων και στη μείωση στο ελάχιστο δυνατό της τηλεφωνικής αναμονής,
- στη βελτιστοποίηση της ποιότητας τηλεφωνικής διαχείρισης του καταναλωτικού κοινού,
- στην ακριβέστερη και αμεσότερη ενημέρωση του κοινού και μεταφορά τεχνικής πληροφορίας προς και από τις τεχνικές υπηρεσίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.,
- στη ακριβέστερη και αμεσότερη ενημέρωση του κοινού και μεταφορά πληροφορίας προς και από τα περιφερειακά κέντρα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.,

Ειδικότερα, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου επικοινωνίας πελατών επιδιώκεται η ορθή αξιολόγηση και ανάλογη δρομολόγηση, αναφορικά με τις κατά περίπτωση απαιτούμενες ενέργειες των αρμοδίων Διευθύνσεων, της δυναμικής πληροφορίας που συλλέγεται σε σχέση με υποβληθέντα αιτήματα που αφορούν ιδίως στα ακόλουθα:

- Προβλήματα στην πίεση, παροχή και ποιότητα του νερού ενός ακινήτου. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απαντά σε θέματα που αφορούν στο δίκτυο της και εξυπηρετεί στο μέτρο που μπορεί και σε θέματα εκτός αρμοδιότητάς της (χρήσιμες πληροφορίες για αντιμετώπιση προβλημάτων εσωτερικών δικτύων, στοιχεία επικοινωνίας δημοτικών τεχνικών υπηρεσιών)
- Προβλήματα στην αποχέτευση ενός ακινήτου
- Βλάβες στα δίκτυα και τις υποδομές της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (π.χ. νερά στο δρόμο, προβλήματα φρεατίων κτλ)
- Καταγγελία για λαθραία υδροληψία
- Παράπονα για καθυστερημένη ή προβληματική τεχνική εξυπηρέτηση
- Πληροφορίες για τεχνικά, διοικητικά και οικονομικά θέματα
- Θέματα σχετικά με λογαριασμούς και καταναλώσεις.
- Χρήση εταιρικής ιστοσελίδας

2. Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου

Α. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δέχεται σε δικό του τηλεφωνικό κέντρο που διασυνδέεται με αυτό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. τις κλήσεις που γίνονται προς τον σύντομο κωδικό 1022 και δεν θα μπορούν να εξυπηρετηθούν από το τηλεφωνικό κέντρο της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (αυτόματη δρομολόγηση), καθώς και να πραγματοποιεί μέσω δικού του τηλεφωνικού κέντρου εξερχόμενες κλήσεις για αιτήματα καταναλωτών που έχουν καταχωρηθεί μέσω της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής Click2Call στον δικτυακό τόπο της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργεί σε καθημερινή βάση από τις 07:00 το πρωί έως τις 07:00 την επομένη ημέρα το πρωί, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα. Για την παροχή των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο το οποίο δύναται να εξυπηρετεί εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τόσο μέσω εκπαιδευμένου προσωπικού, όσο και με χρήση ηχογραφημένων μηνυμάτων.

Το τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να έχει τη δυνατότητα άρτιας εξυπηρέτησης από την βασική ομάδα έργου έως και 59.000 κλήσεων μηνιαίας αιχμής και 3.100 κλήσεων ημερήσιας αιχμής. Ακόμα και σε φορτία αιχμής, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πελατών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων ανεξαρτήτως διάρκειας κλήσης καθώς και απρόσκοπτη λειτουργική υποστήριξη των υπηρεσιών (διαρκή εποπτεία εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου («call center agents»), διαρκή τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση, συντονισμό κτλ.).

Β. Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Inbound Calls) και να απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις μέσα σε 120” (και σε κάθε περίπτωση σε ποσοστό που δεν υπολείπεται του ποσοστού 80% αυτών μηνιαίως). Επίσης οφείλει να διασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης, της Βασικής Ομάδας Έργου και της Back up Ομάδας Έργου και εν γένει το Προσωπικό που χρησιμοποιεί κατά την παροχή των υπηρεσιών συμμορφώνεται με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που απορρέουν από την παρακολούθηση & καταγραφή προβλημάτων εξυπηρέτησης. Στον υπολογισμό του Service Level δεν θα προσμετρώνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφόσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι μικρότερος των 120” δευτερολέπτων.

Ως προς τις κλήσεις κατόπιν χρήσης της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής Click2Call ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Outbound Calls) και να καλεί το ποσοστό 100% αυτών των αιτημάτων (δηλαδή να επιτυγχάνεται επικοινωνία με τον πελάτη ή άλλου χρήστη της υπηρεσίας ή της εφαρμογής)

μέσα στο χρονικό διάστημα που έχει ορίσει ο πελάτης ή άλλος χρήστης της υπηρεσίας ή της εφαρμογής. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος οφείλει να διενεργεί τρεις (3) απόπειρες επικοινωνίας κατά μέγιστο ανά αίτημα. Το ωράριο για τις εξερχόμενες κλήσεις θα είναι 07:00 με 22:59.

Το επίπεδο εξυπηρέτησης τόσο όσον αφορά στις εισερχόμενες κλήσεις στον σύντομο κωδικό 1022 (Service Level – Inbound Calls) όσο και όσον αφορά στις εξερχόμενες κλήσεις (Service Level – Outbound Calls) θα παρακολουθείται σε πραγματικό χρόνο, θα μετράται, θα αξιολογείται και θα πρέπει να επιτυγχάνεται σε ημερήσια και σε μηνιαία βάση καθώς και σε ώρες αιχμής του τηλεφωνικού κέντρου και σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών. Σε περίπτωση μη επίτευξης των ανωτέρω στόχων επιβάλλονται οι ποινικές ρήτρες των υποπαρ. 1 και 2 της παρ. 5 του άρθρου 26 της παρούσας. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. σε καθημερινή βάση αναλυτικά στοιχεία ως προς το χρόνο απόκρισης αναφορικά με κλήσεις που δεν ανταποκρίνονται στο εκάστοτε οριζόμενο επίπεδο ποιότητας, κατά περίπτωση (Service Level – Inbound Calls ή Service Level – Outbound Calls) δηλαδή είτε εισερχόμενες κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 1022 που δεν απαντώνται εντός 120” είτε μη ολοκλήρωση εξερχόμενης κλήσης προς πελάτη της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. κατόπιν χρήσης της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής Click2Call ή προς άλλο χρήστη της υπηρεσίας ή της εφαρμογής παρά τη διενέργεια κατά μέγιστο τριών (3) αποπειρών επικοινωνίας εντός του οριζομένου χρονικού διαστήματος ή λόγω μη απόκρισης του πελάτη ή άλλου χρήστη της υπηρεσίας ή της εφαρμογής κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα.

Γ. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα μεριμνήσει για τη διάθεση ενός SIP κυκλώματος σαράντα πέντε (45) καναλιών για τις εισερχόμενες κλήσεις για τη διασύνδεση των τηλεφωνικών κέντρων Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και Αναδόχου. Η διασύνδεση θα είναι SIP, την οποία θα παρέχει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., με εξολοκλήρου δικό της κόστος. Επίσης το πρωτόκολλο διασύνδεσης θα είναι SIPv2 και μέσω της μισθωμένης γραμμής θα γίνεται και μεταφορά δεδομένων. Η εν λόγω διασύνδεση θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. – Αναδόχου, ενώ έκαστο μέρος θα αναλάβει τον εξοπλισμό και τις εργασίες που του αναλογεί, λαμβάνοντας μέριμνα των απαραίτητων μέτρων τεχνικής ασφάλειας. Επίσης η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα μεριμνήσει για την ύπαρξη στις εγκαταστάσεις της, του απαιτούμενου εξοπλισμού για την ασφαλή απομακρυσμένη σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος του Αναδόχου που είναι απαραίτητος για τη χρήση από το προσωπικό του. Ο Ανάδοχος μεριμνά για ύπαρξη και ετοιμότητα του απαιτούμενου από πλευράς του εξοπλισμού και λήψη σχετικών αδειών για τις οποίες ευθύνεται. Η διασύνδεση με τις εφαρμογές της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. θα επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής Citrix. Το CRM που θα πραγματοποιεί το ticketing των κλήσεων είναι της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., η οποία και θα παρέχει τις ανάλογες άδειες.

Δ. Η διαχείριση των κλήσεων θα γίνεται σύμφωνα με τις Οδηγίες Εργασίας που ορίζει η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. σύμφωνα με τα πρότυπα, ISO 27001:2013 ή νεότερο (αναφορικά με τη διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών) και ISO 9001:2015 ή νεότερο (αναφορικά με τη διαχείριση ποιότητας) ή ισοδύναμα πρότυπα και επικαιροποιεί διαρκώς, και με τη βοήθεια ηλεκτρονικών εφαρμογών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., με τις οποίες ο Ανάδοχος πρέπει να διασυνδέεται με ασφαλή απομακρυσμένη σύνδεση και όπως αυτή θα καθορίζεται από τις αρμόδιες για την κυβερνοασφάλεια Υπηρεσίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. Η διαχείριση περιλαμβάνει χαρακτηρισμό και, όπου απαιτείται, ηλεκτρονική αποστολή των αιτημάτων/παραπόνων πελατών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων στα αρμόδια τμήματα.

Ε. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει την απαιτούμενη οργάνωση, σχήμα διοίκησης και υλοποίησης των υπηρεσιών και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό για τις προκείμενες υπηρεσίες που φέρει την απαιτούμενη εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα, ως αυτά αναλυτικά θα περιγράφονται στην Τεχνική Προσφορά, ήτοι για την υλοποίηση των προκείμενων υπηρεσιών: (i) ο Ανάδοχος ορίζει πενταμελή Ομάδα Διαχείρισης.

Η Ομάδα Διαχείρισης και το προσωπικό που θα έχει πρόσβαση στις επικοινωνίες με τους πελάτες (μέλη της Βασικής Ομάδας Έργου και της back up Ομάδας Έργου) γνωστοποιείται στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. άμεσα και σε κάθε περίπτωση με την υπογραφή της σύμβασης. Η Ομάδα Διαχείρισης συντονίζει, διαχειρίζεται, επιβλέπει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών, ενημερώνει τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Υπηρεσίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για θέματα που αφορούν στις υπηρεσίες και είναι ειδικά εξουσιοδοτημένη να επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και ειδικά για ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης. Τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία από συνεργασίες με φορείς ή εταιρείες εξυπηρέτησης κοινού ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντά τους και τυγχάνουν της έγκρισης της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

Εκ των προαναφερθέντων μελών της Ομάδας Διαχείρισης, θα ορισθεί:

- ένας Υπεύθυνος Παρακολούθησης με 4ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επίπεδου, καθώς και
- ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Παρακολούθησης με 2ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

Τα λοιπά μέλη της Ομάδας Διαχείρισης που θα ορισθούν θα φέρουν 1ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ, ΤΕΙ ή ΙΕΚ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει άμεσα την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για κάθε θέμα που αφορά στα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης. Σε περίπτωση που η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών που απαρτίζουν την Ομάδα Διαχείρισης να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση αυτών από νέα στελέχη που θα φέρουν την έγκριση της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. Στην περίπτωση που απαιτηθεί η αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Διαχείρισης από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, καθώς και σε περίπτωση αποχώρησης για οποιονδήποτε λόγο μέλους της Ομάδας Διαχείρισης, ο Ανάδοχος θα μεριμνά για την τοποθέτηση προσώπων με ανάλογα προσόντα ή αντίστοιχη εμπειρία εντός τριών (3) εργασίμων ημερών το αργότερο και θα ενημερώνει άμεσα και με πρόσφορο τρόπο την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. Σε περίπτωση οικειοθελούς αποχώρησης μέλους της Ομάδας Διαχείρισης, κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες προ της αντικατάστασης.

(ii) να διαθέσει για την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών τουλάχιστον (βασική ομάδα έργου) δεκαοκτώ (18) άτομα για το χρονικό διάστημα 07:00 – 22:59 και τουλάχιστον δύο (2)

άτομα για το χρονικό διάστημα 23:00 – 6:59 της επομένης, ήτοι συνολικά τουλάχιστον είκοσι (20) άτομα ως εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») που θα απασχολούνται σε καθημερινή βάση με το καταναλωτικό κοινό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., και τα οποία θα είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας ανεξαρτήτως επιπέδου.

Το προσωπικό που πρόκειται να απασχοληθεί λαμβάνει την απαιτούμενη για τον σκοπό της παρούσης εκπαίδευση και εκπαιδεύεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για τυχόν αλλαγές και βελτιώσεις που λαμβάνουν χώρα στο σύστημα και στην εφαρμογή της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

Επίσης, θα πρέπει να διαθέτει σε ετοιμότητα τουλάχιστον (back up ομάδα έργου) εννέα (9) επιπλέον άτομα για το χρονικό διάστημα 07:00 – 22:59 και τουλάχιστον ένα (1) άτομο για το χρονικό διάστημα 23:00 – 6:59 της επομένης, ήτοι συνολικά τουλάχιστον 10 επιπλέον άτομα με τα ίδια ως άνω (ii) απαιτούμενα προσόντα, προκειμένου να δύνανται να απασχοληθούν, μετά από ανάλογη ειδοποίηση, για την αντιμετώπιση ακραίων συμβάντων εντός 2 ωρών το αργότερο. Το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο ως προς τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022 ή χρηστών της εφαρμογής click2call.

Εν γένει το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο ως προς τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης αλλά και οι εκπρόσωποι τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») (μέλη της Βασικής Ομάδας Έργου και της back up Ομάδας Έργου) παρακολουθούν τα σεμινάρια της αρμόδιας Υπηρεσίας «1022» που οργανώνονται από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και ότι συμμορφώνονται άμεσα με τις υποδείξεις των αρμοδίων επιβλεπόντων στελεχών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ως προς την ποιότητα διαχείρισης κλήσεων τηλεφωνικώς, εγγράφως, με ηλεκτρονική αλληλογραφία ή/και διαμέσου του σχετικού on-line συστήματος «προβλήματα εξυπηρέτησης» και με τις διαρκώς ψηφιακά επικαιροποιούμενες Οδηγίες Εργασίας του «1022».

ΣΤ. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σύγχρονο πληροφοριακό εξοπλισμό και θέσεις εργασίας εξοπλισμένες με όλα τα αναγκαία μέσα για την απρόσκοπτη, ασφαλή και συνεχή λειτουργία της παροχής υπηρεσιών. Ο Ανάδοχος δηλώνει και εγγυάται ότι ο πληροφοριακός εξοπλισμός ανταποκρίνεται σε όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) επιβάλλει. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται κατά την παροχή των Υπηρεσιών φέρει την απαιτούμενη σήμανση CE που υποδηλώνει ότι πληροί τις απαιτήσεις και προδιαγραφές της ισχύουσας νομοθεσίας. Ο εξοπλισμός θα ελέγχεται με τακτικές τεχνικές δοκιμές από τον Ανάδοχο για τη διασφάλιση της επικοινωνίας των καλούντων και του προσωπικού αμφότερον των συμβαλλόμενων μερών, του απορρήτου αυτής, ως και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, διαθεσιμότητας και ακεραιότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών και προσωπικού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.

i) Πιο συγκεκριμένα ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι:

- ο εξοπλισμός του είναι συμβατός με τον εξοπλισμό του τηλεφωνικού κέντρου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., το οποίο είναι ALCATEL 4400
- διαθέτει σύστημα διασφάλισης της διασύνδεσης μεταξύ του τηλεφωνικού κέντρου του και του τηλεφωνικού κέντρου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
- παρέχεται η αντίστοιχη φυσική ασφάλεια τόσο για τα τερματικά όσο και για την πληροφορική υποδομή παροχής δικτύου (κατ' ελάχιστον UPS, Η/Ζ, κλιματισμός,

πυρανίχνευση και πυρόσβεση, αισθητήρες υγρασίας, πυράντοχα υλικά όπου απαιτείται, δομημένη καλωδίωση)

- διαθέτει σύγχρονο σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής του από κακόβουλες επιθέσεις έξωθεν ή/και εσωτερικά (κατ' ελάχιστον Firewall, IPS, IDS, DLP, υποδικτύωση για ασύρματα δίκτυα επισκεπτών)
- διαθέτει σύστημα ηχογράφησης των συνομιλιών από το οποίο μπορεί να παρέχει απομαγνητοφωνήσεις καθώς και αντίγραφο ηχογραφήσεων προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. εφ' όσον και οποτεδήποτε του ζητηθεί. Τα αρχεία ηχογράφησης αποθηκεύονται κρυπτογραφημένα. Η αποστολή των απομαγνητοφωνήσεων προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. γίνεται με την χρήση κρυπτογραφημένων μέσων μεταφοράς (φυσική μεταφορά) ή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Ο χρόνος τήρησης των δεδομένων – στοιχείων των συνομιλιών (ήτοι αποθήκευσης αυτών σε κατάλληλο αρχείο ηχογραφημένων συνομιλιών) προκειμένου να παρασχεθούν στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ανέρχεται σε ένα (1) έτος από τη διενέργεια της συνομιλίας. Όλως εξαιρετικώς, εφόσον μετά τη παρέλευση του ανωτέρου χρονικού διαστήματος βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα ή καταγγελία πελάτη ή αντίστοιχη αξίωση του Αναθέτοντος Φορέα έναντι πελάτη ενώπιον αρμόδιας δημόσιας ή δικαστικής αρχής, διατηρούνται τα ως άνω στοιχεία συνομιλίας και αρχεία μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς
- διατηρεί αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών (ηχογραφημένες κλήσεις πελατών) που περιέχονται στα συστήματά του σε δύο διαφορετικές τοποθεσίες εντός Ε.Ε.
- διαθέτει σταθερή τηλεφωνική γραμμή για άμεση αμφίδρομη επικοινωνία των εκπροσώπων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. με τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης.
- παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της κίνησης του τηλεφωνικού κέντρου σε πραγματικό χρόνο (εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις) και την εξαγωγή και αποθήκευση στατιστικών στοιχείων επιλογής της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης σύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης κλήσεών τους.

(ii) Ειδικότερα, το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου φέρει τα ακόλουθα, κατ' ελάχιστον, τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Το τηλεφωνικό κέντρο διαθέτει αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος με συνδυασμό ηλεκτρικής γεννήτριας και UPS.
- Το τηλεφωνικό κέντρο διαθέτει κατάλληλο λογισμικό Αυτόματης Διανομής Κλήσεων (ACD).
- Το τηλεφωνικό κέντρο χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία για τη μεταγωγή και τη μεταβίβαση κλήσεων.
- Περαιτέρω, το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου παρέχει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες δυνατότητες/υπηρεσίες :

- ✓ Εκτροπή κλήσεων - δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο να εκτρέπει τις κλήσεις σε μία κοινή θέση απάντησης κλήσεων.
- ✓ Follow me - δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο προσωρινά να μετακινεί εισερχόμενες κλήσεις προς ένα άλλο τηλέφωνο.
- ✓ Ανάληψη κλήσεων από ομάδα - δυνατότητα για μέλος της ομάδας να αναλάβει κλήση από ένα άλλο μέλος της ομάδας.
- ✓ Ατομική ανάληψη κλήσεων - δυνατότητα ενός εσωτερικού τηλεφώνου να απαντήσει σε κλήση προς οποιοδήποτε τηλέφωνο από την ίδια συσκευή.
- ✓ Ένδειξη κλήσης σε αναμονή - δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο να λάβει / στείλει μία ακουστική ένδειξη ότι υπάρχει εσωτερική ή εξωτερική κλήση σε αναμονή.
- ✓ Συνεδρίαση - δυνατότητα εσωτερικού τηλεφώνου έχοντας ήδη πετύχει συνδιάλεξη να συμπεριλάβει και τρίτο άτομο στη συνδιάλεξη.
- ✓ Επιλογές δρομολόγησης κλήσεων ως εξής:
 - Επιλογή 1 για κλήσεις που αφορούν βλάβες ύδρευσης ή αποχέτευσης.

- Επιλογή 2 για κλήσεις που αφορούν θέματα λογαριασμών.
 - Επιλογή 3 για κλήσεις που αφορούν την ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και την εγγραφή στις υπηρεσίες e-Eydar.
 - Επιλογή 4 για κλήσεις που αφορούν άλλα θέματα, ενώ παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης περαιτέρω επιλογών. Οι κλήσεις της επιλογής 1 (δήλωση βλάβης ύδρευσης ή αποχέτευσης), προτεραιοποιούνται έναντι των κλήσεων των επιλογών 2, 3 και 4.
- Δυνατότητα καταχώρησης αιτήματος callback μετά από αναμονή 150 δευτερολέπτων. Για την επιλογή 1, το callback πραγματοποιείται εντός των επόμενων 20 λεπτών από την καταχώρηση του αιτήματος. Για τις επιλογές 2,3 και 4 το callback πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν.
- Δυνατότητα ενημέρωσης για τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής.

Εξάλλου, το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου διαθέτει Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI), το οποίο φέρει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) είναι υπεύθυνο για την «έξυπνη» δρομολόγηση των κλήσεων προς τους εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου («call center agents»).
- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) καταγράφει λεπτομερώς στην κεντρική Βάση Δεδομένων όλες τις ενέργειες που πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο και με τα κατάλληλα εργαλεία παράγει πάσης φύσεως real-time αναφορές σχετικά με την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, για την αποτελεσματική διοίκηση και διαχείριση αυτού, καθώς και ιστορικά στοιχεία για την πληροφόρηση των χρηστών, των υπευθύνων του κέντρου και της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε..
- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) έχει τη δυνατότητα εκφώνησης μηνυμάτων σε εισερχόμενες κλήσεις, και χειρίζεται τη συλλογή δεδομένων και τη διαβίβαση κλήσεων.
- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) παρέχει τη δυνατότητα ηχογράφησης συνομιλιών και αποθήκευσή τους ανά θέση, ώρα και ημερομηνία για όλο το χρονικό διάστημα της παροχής των προκειμένων υπηρεσιών. Η αποθήκευση των ψηφιακών ηχογραφήσεων (δεδομένα ήχου) προστατεύεται με την χρήση ισχυρής κρυπτογράφησης για αποτροπή της παρεϊσδυσης και υποκλοπής των δεδομένων ψηφιακού ήχου από κακόβουλους εξωτερικούς χρήστες οι οποίοι δύναται να τα χρησιμοποιήσουν προς το συμφέρον τους. Επίσης, λαμβάνονται αντίγραφα ασφάλειας (σε καθημερινή βάση ή και σε πραγματικό χρόνο) για τα δεδομένα των ψηφιακών ηχογραφήσεων προκειμένου να δίνεται η δυνατότητα της επιχειρησιακής συνέχειας σε περίπτωση καταστροφικού γεγονότος. Η αποστολή των δεδομένων από το τηλεφωνικό κέντρο προς την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. γίνεται με την χρήση κρυπτογραφημένων μέσω μεταφοράς (φυσική μεταφορά) ή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.
- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης και συλλογής συγκεντρωτικών και αναλυτικών (για κάθε γραμμή και κλήση) στατιστικών στοιχείων σε πραγματικό χρόνο, αποθήκευσής τους και αναζήτησής τους με χρήση αντιστοιχών φίλτρων και παρουσίασης αυτών μέσω σχηματικών διαγραμμάτων. Εάν τα στατιστικά στοιχεία είναι πλήρως ανωνυμοποιημένα και δεν υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων τότε δεν χρειάζεται καμία ενέργεια προς την κατεύθυνση της προστασίας των δεδομένων κατά την διάρκεια της αποθήκευσής τους (π.χ. κρυπτογράφηση).
- Το υποσύστημα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος Τηλεφωνίας (CTI) του Αναδόχου επιτρέπει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. την παρακολούθηση σε πραγματικό και προγενέστερο χρόνο της λειτουργίας του

τηλεφωνικού κέντρου μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης σύνδεσης, έχοντας πρόσβαση σε πληροφορίες όπως:

Επίπεδα υπηρεσίας:

- Τρέχων αριθμός ενεργών κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Τρέχων αριθμός ενεργών χειριστών ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Μέγιστος χρόνος αναμονής κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4) (secs)
- Σύνολο εισερχόμενων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Σύνολο απαντημένων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
 - Σύνολο απαντημένων κλήσεων εντός 120" ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
 - Σύνολο απαντημένων κλήσεων πέραν των 120" ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Σύνολο αναπάντητων κλήσεων ανά επιλογή (επιλογή 1,2,3 και 4)
 - Σύνολο αναπάντητων κλήσεων εντός 120" ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
 - Σύνολο αναπάντητων κλήσεων πέραν των 120" ανά επιλογή (επιλογή 1, 2, 3 και 4)
- Μέση διάρκεια ομιλίας (secs)
- Μέσος χρόνος αναμονής απαντημένων κλήσεων (secs)
- Μέσος χρόνος αναμονής αναπάντητων κλήσεων (secs)»

Ζ. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. έχει το δικαίωμα να ελέγξει η ίδια ή να αναθέσει τον έλεγχο της τήρησης των παραπάνω υποχρεώσεων σε διορισμένο κατάλληλο τρίτο μέρος και ο Ανάδοχος οφείλει να παράσχει αδαπάνως για το σκοπό αυτό επαρκή υποστήριξη (πρόσβαση, απαραίτητες πληροφορίες, κλπ).

Η. Ο Ανάδοχος οφείλει να έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ), λαμβανομένης υπόψη της φύσης των προκείμενων υπηρεσιών. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) κοινοποιούνται στον Αναθέτοντα Φορέα.

Θ. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει και να εφαρμόζει πολιτικές ασφαλείας - προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών.

3. Λοιπές Υποχρεώσεις – Ευθύνες – Δηλώσεις του Αναδόχου

Α. Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες που του ανατίθενται σύμφωνα με τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης και τη σχετική νομοθεσία, έχοντας όλες τις ευθύνες που απορρέουν από αυτή και τηρώντας τις διατάξεις του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει εν γένει την παροχή των προκείμενων υπηρεσιών και να εξασφαλίσει τις τυχόν απαιτούμενες αδειοδοτήσεις/εγκρίσεις για την παροχή των υπηρεσιών.

Β. Ο Ανάδοχος θα προβαίνει εν γένει σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διαρκή βελτίωση της υφιστάμενης υποδομής και του τρόπου και μέσω υλοποίησης για τη διασφάλιση της ποιότητας των Σελίδα 76 παρεχόμενων υπηρεσιών, προς το σκοπό της προσήκουσας και έγκαιρης εκτέλεσης των απαιτούμενων εργασιών.

Ειδικότερα, για την υλοποίηση των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος φέρει τις ακόλουθες υποχρεώσεις και ευθύνες:

(i) Της διασφάλισης ότι οι απαιτούμενοι για την υλοποίηση της υπηρεσίας πόροι του Αναδόχου, είναι διαρκώς διαθέσιμοι.

(ii) Της διασφάλισης ότι η πρόοδος που συντελείται στην κατεύθυνση του αποτελέσματος παραμένει σταθερή και συνεπής με τις απαιτήσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε..

- (iii) Της διασφάλισης της σωστής εφαρμογής των διαδικασιών, ώστε οι υπηρεσίες να ικανοποιούν τις απαιτήσεις που τίθενται.
- (iv) Της διασφάλισης της παροχής των υπηρεσιών σε καθημερινή βάση.
- (v) Της διασφάλισης ότι οι υπηρεσίες παρέχονται, με το απαιτούμενο επίπεδο ποιότητας και στο πλαίσιο των προκαθορισμένων περιορισμών χρόνου και κόστους.
- (vi) Του ελέγχου και της παρακολούθησης των υπηρεσιών, της ανάληψης των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών και της επίλυσης όλων των θεμάτων που επηρεάζουν ανά πάσα στιγμή την υλοποίηση των υπηρεσιών.

Γ. Πλέον όσων αναφέρονται στο παρόν ανωτέρω υπό 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου), για όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τις οργανωτικές μονάδες της αρμόδιας Διεύθυνσης Διαχείρισης και Εμπειρίας Πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., ιδίως δε αναφορικά με ζητήματα που σχετίζονται με την καταγραφή και διαχείριση προβλημάτων, ως προς την παροχή των υπηρεσιών, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις και οδηγίες σχετικά με την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών και να συμμορφώνεται άμεσα με τις υποδείξεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.. Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά τη συμβατική περίοδο, να διαθέσει όλο το προσωπικό που απαιτείται για την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων για την άρτια, ασφαλή και αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών. Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την πρόσληψη και απασχόληση των μελών της Ομάδας Διαχείρισης, της Βασικής Ομάδας Έργου και της back up Ομάδας Έργου με την κατάλληλη εξειδίκευση, τις κατάλληλες δεξιότητες και την απαιτούμενη εμπειρία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κριτήριο τεχνικής ικανότητας της παρούσης. Ο Ανάδοχος φέρει την ευθύνη της καθοδήγησης και διοίκησης των μελών της Ομάδας Διαχείρισης, της Βασικής Ομάδας Έργου και της back up Ομάδας Έργου και είναι υποχρεωμένος να διαθέτει το απαιτούμενο προσωπικό σε ετοιμότητα (back up Ομάδα Έργου), προκειμένου να δύνανται να απασχοληθούν, μετά από ανάλογη ειδοποίηση, για την αντιμετώπιση ακραίων συμβάντων εντός δύο (2) ωρών το αργότερο. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία, υποβάλλοντας τις απαιτούμενες αναφορές προόδου και παρέχοντας κάθε απαιτούμενη διευκρίνιση για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων. Ως εκ τούτου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ακολουθεί τις οδηγίες της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. η οποία και πιστοποιεί την έγκαιρη και προσήκουσα παροχή των υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, η ύπαρξη ή όχι τέτοιων οδηγιών δεν απαλλάσσει τον Ανάδοχο από τις υποχρεώσεις και ευθύνες του, που προκύπτουν από τη σύμβαση και ιδιαίτερα από την ευθύνη για τυχόν ζημιά τη οποία ήθελε υποστεί η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ή τρίτος από την πλημμελή παροχή των υπηρεσιών που ανατίθενται σε αυτόν δυνάμει της παρούσης.

Δ. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., να μην θίγει, κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων του, τα κάθε είδους δικαιώματα των καταναλωτών και να μην χρησιμοποιεί μέσα και μεθόδους που μπορούν να προκαλέσουν ζημιά, βλάβη, ενόχληση σε τρίτους ή να θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των καταναλωτών.

Ε. Ο Ανάδοχος οφείλει να μεριμνά και να εκπαιδεύει το προσωπικό του, εν γένει, ανάλογα με τα καθήκοντα που του ανατίθενται, και ειδικά αναφορικά με την εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια όλων των πληροφοριών ασφαλείας, διαδικασιών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών. Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι το απασχολούμενο προσωπικό διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει

ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε.

ΣΤ. Το Προσωπικό που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών δεν θα τελεί σε σχέση ή οποιαδήποτε εξάρτηση υπηρεσιακή από την Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. παρά μόνο από τον Ανάδοχο που θα τυγχάνει ο μοναδικός εργοδότης του ως άνω προσωπικού, η δε Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων. Συνεπώς, ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, έτσι όπως έχουν θεσπιστεί από την ισχύουσα νομοθεσία σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους. Ειδικότερα, ως προς την εθνική εργατική και κοινωνικοασφαλιστική νομοθεσία, ο Ανάδοχος φέρων την ευθύνη της πιστής εφαρμογής των σχετικών διατάξεων, υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα όλους τους Ελληνικούς Νόμους τους σχετικούς με την εργασία (Εργατική Νομοθεσία) και τις διατάξεις για αμοιβές, και με τη ρητή υποχρέωση να καταβάλει εγκαίρως και κανονικώς τις νόμιμες αποδοχές και επιδόματα στους εργαζόμενους, καθώς και τις εισφορές στα οικεία κύρια και επικουρικά ταμεία και φορείς κοινωνικής ασφάλισης, στα οποία θα υποχρεούται αυτός να ασφαλίσει το προσωπικό του σύμφωνα με την ισχύουσα εργατική νομοθεσία, να τηρεί το νόμιμο ωράριο εργασίας, ως και τις νόμιμες ασφαλιστικές καλύψεις, τους όρους υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων, τις λοιπές κοινωνικές παροχές, αποζημιώσεις, φόρους, κλπ., θα ευθύνεται δε έναντι των Ελληνικών Αρχών για την τήρηση κάθε υποχρέωσης που προκύπτει απ' αυτές. Επίσης υποχρεούται να εκπληρώνει όλες του τις υποχρεώσεις έναντι του Δημοσίου, των ασφαλιστικών φορέων και κάθε τρίτου. Εν γένει, ο Ανάδοχος θα βαρύνεται με την καταβολή οποιωνδήποτε φόρων, τελών, εισφορών, κρατήσεων κλπ που θα επιβάλλονται με την ευκαιρία της παροχής των υπηρεσιών που θα συμφωνηθούν με τη σύμβαση από αυτόν. Ο Ανάδοχος θα υποχρεούται να παρέχει στην Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε., κατά τη λήψη του μηνιαίου τιμήματος, υπεύθυνη δήλωση ότι τηρήθηκαν απ' αυτόν όλες οι υπό της κείμενης εργατικής νομοθεσίας υποχρεώσεις περί υγείας, ασφάλειας και ασφάλισης του έναντι του προσωπικού του, όπως αυτές αμέσως προηγουμένως ενδεικτικά περιγράφονται, για τη χρονική περίοδο, την οποία θα καλύπτει η έκδοση του τιμολογίου. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση του ανωτέρω όρου, θα καταγγέλλεται η σύμβαση με τον Ανάδοχο.

Ζ. Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος του αντικειμένου της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε., η οποία δίδεται, κατά την απόλυτη κρίση της και την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια. Η έγκριση της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. κατά το προηγούμενο εδάφιο απαιτείται όταν ανατίθεται υπεργολαβικά τμήμα της σύμβασης που υπερβαίνει το 30% της συνολικής αξίας αυτής. Σε περίπτωση υπεργολαβίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής. Η δε Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. δύναται να ζητά όλα τα απαραίτητα στοιχεία και έγγραφα που προβλέπονται στην Διακήρυξη και για τον/τους υπεργολάβο/ους, προκειμένου να προβαίνει σε σχετικό έλεγχο πλήρωσης των τιθέμενων όρων και προϋποθέσεων σύμφωνα με το άρθρο 22 της παρούσας. Σε ουδεμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω υπεργολαβίας, ούτε η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. συνδέεται συμβατικά με τον τρίτο-υπεργολάβο. Σε κάθε περίπτωση είναι ευθύνη του Αναδόχου, υπό την ιδιότητα του αρχικού εκτελούντος να εξασφαλιστεί ότι ο υπεργολάβος (υπο-εκτελών) έχει τις ίδιες επαρκείς εγγυήσεις ως προς την εφαρμογή των

κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, έτσι ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Ανάδοχος ως αρχικός εκτελών παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του υπευθύνου της επεξεργασίας και στην περίπτωση που ο υπεργολάβος (υποεκτελών) δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του για την προστασία των δεδομένων. Ειδικά η εκχώρηση απαιτήσεων του Αναδόχου σε πράκτορα, βάσει σύμβασης πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, σύμφωνα με τον ν. 1905/1990 ή σε οποιαδήποτε τράπεζα επιτρέπεται, ακολουθούμενων των απαραίτητων διαδικασιών αναγγελίας στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. της σχετικής εκχώρησης απαιτήσεων χωρίς να απαιτείται προηγούμενη έγγραφη έγκριση/συναίνεση της τελευταίας. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε πράκτορα ή τράπεζα, κατά τα ως άνω, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ του πράκτορα ή της τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα (ενδεικτικά αναφέρονται έκπτωση Αναδόχου, απομείωση συμβατικού τιμήματος, αναστολή εκτέλεσης της σύμβασης, διακοπή σύμβασης, καταλογισμός ρητρών, συμβιβασμός κ.λπ.) η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δεν έχει καμία ευθύνη έναντι του εκδοχέα πράκτορα ή της εκδοχέως Τράπεζας κατά περίπτωση, λαμβανομένου υπόψη ότι η αμοιβή του Αναδόχου θα υπολογίζεται και θα καταβάλλεται απολογιστικά για τις υπηρεσίες που θα παρέχει και δεν είναι δυνατό να προσδιοριστεί εκ των προτέρων. Η Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται εντός είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά, που συνιστούν την ανωτέρα βία, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Θ. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση της Σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε αποκατάσταση κάθε είδους ζημίας, φθοράς ή βλάβης που θα προκληθεί στο προσωπικό, στον εξοπλισμό και στις κτιριακές και λοιπές εγκαταστάσεις της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ή σε οποιονδήποτε τρίτο, κατά την παροχή των υπηρεσιών, εφόσον αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα του προσωπικού, τυχόν προσηθέντων του ή των εργασιών του ή σε οποιαδήποτε περίπτωση παράβασης. Σε περίπτωση ατυχήματος το οποίο θα συμβεί είτε σε προσωπικό της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ή σε οποιονδήποτε τρίτο καθώς είτε στον Ανάδοχο ή στο προσωπικό που θα χρησιμοποιείται από αυτόν, κατά την παροχή των υπηρεσιών και την εκτέλεση των σχετικών εργασιών από υπαιτιότητα του Αναδόχου, του προσωπικού ή προσηθέντων του αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Ανάδοχος, Αστικά και Ποινικά. Ως προεκτέθηκε, εν γένει, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. απαλλάσσεται πλήρως από κάθε Ποινική και Αστική Ευθύνη, για οποιοδήποτε ατύχημα ενδεχομένως συμβεί κατά την παροχή των υπηρεσιών, τόσο στο προσωπικό του Αναδόχου όσο και σε τρίτους και σε αντικείμενα τρίτων. Κάθε τέτοιου είδους ευθύνη, βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να αποκαθιστά με δαπάνη του, κάθε ζημία, φθορά ή βλάβη η οποία θα προέλθει από τον ίδιο, το προσωπικό ή τους προσηθέντες του, που τυχόν θα απασχολεί κατά την παροχή των υπηρεσιών είτε οφείλεται σε τυχαίο γεγονός. Σε περίπτωση έγερσης αγωγής τρίτου κατά της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δια της οποίας θα επιδιώκει αποζημίωση και η οποία θα έχει άμεση ή έμμεση σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ο Ανάδοχος θα υποχρεούται αμέσως όταν προσεπικληθεί από την Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. να προσέλθει και να αναλάβει τον δικαστικό αγώνα συμμετέχοντας στη δίκη με σκοπό την ανάληψη του δικαστικού αγώνα σε κάθε περίπτωση και την υποστήριξη της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καθώς επίσης θα υποχρεούται να καταβάλει στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ό,τι αυτή θα υποχρεωθεί τυχόν να καταβάλει προς τον ενάγοντα τρίτο για κεφάλαιο, τόκους και έξοδα. Σε περίπτωση έκδοσης απόφασης προσωρινά εκτελεστής, ο Ανάδοχος θα υποχρεούται να καταβάλει αμέσως στην Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. το επιδικασθέν ποσό. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης θα καλύπτει και τις ευθύνες του Αναδόχου σε σχέση με τις προαναφερθείσες περιπτώσεις. Σε περίπτωση συνέχισης συναφούς δίκης και πέραν της

προσωρινά εκτελεστής απόφασης, θα παρακρατείται η εγγύηση μέχρι τελεσίδικης και αμετάκλητης περάτωσης του δικαστικού αγώνα και εξόφλησης. Σε περίπτωση που η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. κρίνει ως ανεπαρκή την εγγύηση για την κάλυψη των ανωτέρω ευθυνών, ο Ανάδοχος θα υποχρεούται, όταν προσκληθεί, να προσκομίσει αμέσως πρόσθετη εγγυητική επιστολή που να καλύπτει τις εν λόγω ευθύνες του.

Ι. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση / Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση / Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. για την εκπλήρωση όλων των απορρευσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση της Σύμβασης.

ΙΑ. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση / Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης / Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.

ΙΒ. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση / Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, ένα από τα μέλη της Ένωσης / Κοινοπραξίας λυθεί, πτωχεύσει, ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.. Σε αντίθετη περίπτωση, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης.

ΙΓ. Σε περίπτωση λύσης του Αναδόχου που δεν είναι Ένωση / Κοινοπραξία, η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης του γεγονότος αυτού. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που προβλέπεται στη Σύμβαση.

ΙΔ. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος, που δεν είναι Ένωση / Κοινοπραξία, πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που προβλέπεται στη Σύμβαση. Η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος, ο οποίος θα βρεθεί σε

μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη Σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

ΙΕ. Εμπιστευτικότητα – Προσωπικά Δεδομένα Πλέον των αναφερομένων στο άρθρο 34 της παρούσας περί της Ρήτρας Εμπιστευτικότητας, αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων, και με την επιφύλαξη και πλέον όσων ορίζονται στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για την Ανάθεση και Εκτέλεση Συμβάσεων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. που περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής και είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eydap.gr>, στην ενότητα Διαγωνισμοί – Προκηρύξεις Προμηθειών, αλλά και όσων θα ορίζονται στο σχετικό Παράρτημα της σύμβασης που θα υπογράψει ο Ανάδοχος περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία – Υποχρεώσεις Παρέχοντος ως εκτελούντος την επεξεργασία και θα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα αυτής, ο Ανάδοχος, α) κατά την παροχή των Υπηρεσιών διασφαλίζει την ακεραιότητα, την διαθεσιμότητα και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων των οποίων λαμβάνει γνώση στα πλαίσια της παροχής των Υπηρεσιών, β) αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων απολύτως εμπιστευτικά και τα χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, γ) δεσμεύεται ότι δεν θα κοινοποιεί, διαβιβάζει ή θέτει τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα στη διάθεση οιονδήποτε τρίτων, πλέον των δικών του στελεχών και υπαλλήλων ή συνεργατών του κατά την παροχή των υπηρεσιών και μόνον στα πρόσωπα που είναι απολύτως απαραίτητο να γνωρίζουν κατά την παροχή των υπηρεσιών και στην απαιτούμενη κάθε φορά έκταση, υπό τον πρόσθετο όρο, ότι τα εν λόγω πρόσωπα δεσμεύονται με υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022, χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων και αναλαμβάνουν εγγράφως σχετική υποχρέωση, δ) επιδεικνύει και τηρεί ιδιαίτερη και αυξημένη επιμέλεια, φροντίδα και προσοχή, προκειμένου να αποτραπεί η διαρροή ή πρόσβαση τρίτου στα προσωπικά δεδομένα πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καταναλωτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καλούντων τον σύντομο κωδικό 1022 ή χρηστών της υπηρεσίας του callback και της εφαρμογής click2call ή καλουμένων, λαμβάνοντας όλα τα κατάλληλα κατά περίπτωση μέτρα για την διασφάλιση και φύλαξή τους, ε) συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις που απορρέουν από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την προστασία προσωπικών δεδομένων και το απόρρητο των επικοινωνιών κατά την παροχή των υπηρεσιών και τηρεί τις δεσμεύσεις του ως εκτελών την επεξεργασία, στ) θα τηρεί τις ανωτέρω υποχρεώσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων, εμπιστευτικότητας και μη αποκάλυψης των προσωπικών δεδομένων, ακόμη και κατόπιν της με οποιονδήποτε τρόπο διακοπής παροχής των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του καταναλωτικού κοινού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., καθόσον οι εν λόγω όροι θα εξακολουθούν να παραμένουν σε ισχύ χρονικά απεριορίστως. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ότι όλα τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισής του, της Βασικής Ομάδας Έργου και της back up Ομάδας Έργου πρόκειται να τηρούν την παρούσα ειδική ρήτρα εμπιστευτικότητας, καθώς και αυτήν του άρθρου 34 της παρούσας υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις με αυτόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

«Στοιχεία Οικονομικού Φορέα»

Προς Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε.

Επωνυμία:

Ημερομηνία: / / 20___

Εκπρόσωπος:

Διεύθυνση:

Τηλ. Επικοινων.:

E-mail:

**«ΠΑΡΧΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ
 ΚΟΙΝΟΥ ΤΗΣ Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΜΟΥ ΚΩΔΙΚΟΥ 1022 ΚΑΙ ΤΗΣ
 ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Click2call»
 ΔΔ8184**

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον οικονομικό φορέα «ΕΠΩΝΥΜΙΑ» μέχρι την
/...../20___

Η Οικονομική Προσφορά εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα²:

A/A	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Πλήθος Κλήσεων για οκτώ (8) μήνες	Τιμή μονάδας (€)	Τιμή προσφοράς ανά κλήση (€) (χωρίς Φ.Π.Α.)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
1	ΠΑΡΧΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΤΗΣ Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΟΥ 1022 ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Click2call ΑΠΟ – 07:00 π.μ. ΕΩΣ 22:59 μ.μ.	456.200	0,64€/κλήση	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»
2	ΠΑΡΧΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΤΗΣ Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΟΥ 1022 ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Click2call ΑΠΟ – 23:00 μ.μ. ΕΩΣ 06:59 π.μ. ΕΠΟΜΕΝΗΣ	13.360	0,90€/κλήση	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»

²Ο οικονομικός φορέας συμπληρώνει τις γραμμές που αντιστοιχούν στο / στα τμήματα στα οποία συμμετέχει, απαλείφοντας εκείνο / εκείνα το/τα τμήματα για τα οποία δεν συμμετέχει.

		*ΣΥΝΟΛΟ:	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»
		Φ.Π.Α. (____%)	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»
		ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:	«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»

Για τον «Οικονομικό Φορέα,

Με εκτίμηση,

«Όνοματεπώνυμο, Ιδιότητα, Σφραγίδα, Υπογραφή»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα³).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα⁴)

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ⁵.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως

μέχρι του ποσού των ευρώ⁶ υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:

..... (διεύθυνση)

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

.....

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

.....

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

³ Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

⁴ Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

⁵ Το ύψος της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής καθορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης σε συγκεκριμένο χρηματικό ποσό και δε μπορεί να υπερβαίνει το 2% της προεκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Αναγράφεται ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ (άρθρο 157 ν. 4281/2014).

⁶ ο.π. υποσ. 3.

.....⁷

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

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία)

Διακήρυξη/Πρόσκληση/ Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος

.....⁸ της/του (Αναθέτουσας Αρχής / Αναθέτοντος φορέα), για

την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/ για το/α

τμήμα/τα⁹, **με καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών**

την.....

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (*υπέρ ου η εγγύηση*) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σεημέρες ¹⁰ από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την 11.

ή

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

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε

⁷ Συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας.

⁸ Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών, κλπ σύμφωνα με το άρθρο 25 του πδ 118/2007.

⁹ Εφόσον η εγγυητική επιστολή αφορά σε προσφορά τμήματος/τμημάτων της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα έγγραφα της σύμβασης, συμπληρώνεται ο αύξων αριθμός του/ων τμήματος/τμημάτων για το/α οποίο/α υποβάλλεται προσφορά.

¹⁰ Να οριστεί ο χρόνος σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

¹¹ ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ: Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως αυτός ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης (άρθρο 157 παρ. 1 περ. α, εδαφ. β' του ν. 4281/2014).

ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο ... της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της¹².

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε¹³.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

¹² Άρθρο 157 παρ. 1 περ. α εδαφ γ του ν. 4281/2014.

¹³ Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ'αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα¹).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)².....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....⁴

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:

..... (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

(συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

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

1 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

2 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

3 Ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ.

4 Όπως υποσημείωση 3.

για την καλή εκτέλεση της υπ αριθ σύμβασης **“(τίτλος σύμβασης)”**, που αφορά στην κατακύρωση του/των τμήματος/ων⁵ της (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξης / Πρόσκλησης/ Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος ⁶ της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα), **με καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών την.....** .

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης σας μέσα σε ημέρες⁷ από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης⁸)

ή

μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε⁹.

⁵ Εφόσον αφορά ανάθεση σε τμήματα συμπληρώνεται ο α/α του/ων τμήματος/των για τα οποία υπογράφεται η σχετική σύμβαση.

⁶ Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 25 του πδ 118/2007.

⁷ Να οριστεί ο χρόνος σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

⁸ Σύμφωνα με το άρθρο 25 πδ 118/2007 και του άρθρου 26 του ΕΚΠΟΤΑ, ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, κατά τον χρόνο που με βάση τη σύμβαση ο αγοραστής υποχρεούται να παραλάβει τα υλικά πλέον δύο (2) μήνες ή μεγαλύτερος εφόσον αυτό ορίζεται από τη διακήρυξη.

⁹ Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ'αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.



PROC016281255 2025-02-10

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΑΣ

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΜΕΔΕ

ΑΡΙΘ.

ΕΥΡΩ

Αθήνα ... /... /.....

Προς:

Έδρα:

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι σας παρέχουμε την εγγύησή μας ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι από την ένσταση δίζησης και το δικαίωμα διαίρεσης, υπέρ του/της:

(επωνυμία) (ΑΦΜ)

Διεύθυνση:

μέχρι του ποσού των ευρώ(ολογράφως) € στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας για τη συμμετοχή του/της στο διαγωνισμό σας, που θα διεξαχθεί την/...../..... με τη διακήρυξη για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης

«.....»

όπως και για κάθε επανάληψη του, εφόσον αυτός ήθελε γίνει μέσα στο επόμενο τρίμηνο από σήμερα.

Η παρούσα εγγυητική επιστολή ισχύει ημέρες από την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού και καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις του υπέρ ου η εγγύηση καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της υπηρεσίας σας, συνοδευόμενο με συναίνεση του υπέρ ου, με την προϋπόθεση ότι το αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της εγγυητικής.

Το πιο πάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα σας το καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνήσουμε το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

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

Η παροχή εγγυητικών επιστολών έκδοσης του Ταμείου μας δεν έχει υπαχθεί σε περιορισμό ποσοτικού ορίου και σύμφωνα με το άρθρο 7 του AN 440/45, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 του Ν. 1019/49 γίνονται υποχρεωτικά δεκτές έστω και αν δεν αναφέρεται τούτο στη διακήρυξη.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΜΕΔΕ

ΑΡΙΘ.

ΕΥΡΩ: ,00

Αθήνα .../.../...

Προς:

Διεύθυνση:

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι σας παρέχουμε την εγγύησή μας ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι από την ένσταση δίζησης και το δικαίωμα διαίρεσης, υπέρ του/της:

(επωνυμία) ΤΟΥ

(ΑΦΜ)

Διεύθυνση:

μέχρι του ποσού (,00€) στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας για την από αυτόν καλή εκτέλεση του έργου, σύμφωνα με την υπ' αριθμόν

Διακήρυξη/Πρόσκληση/Εκδήλωση Ενδιαφέροντος της Αναθέτουσας Αρχής ή του Κυρίου του έργου και την πιστή εφαρμογή όλων των όρων της υπ' αρ. σύμβασης από τον παραπάνω, για τον οποίο εγγυόμαστε και για κάθε απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής ή του Κυρίου του έργου έναντι του αναδόχου, που προκύπτει από το έργο. Βhhh

Το πιο πάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα σας το καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνήσουμε το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίηση του κατά νόμο αρμοδίου οργάνου σας.

Η παρούσα εγγυητική επιστολή ισχύει μέχρι την επιστροφή της ή/και μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε ότι απαλασσόμαστε από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε

ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

Η παροχή εγγυητικών επιστολών έκδοσης του Ταμείου μας δεν έχει υπαχθεί σε περιορισμό ποσοτικού ορίου και σύμφωνα με το άρθρο 7 του ΑΝ 440/45, όπως αυτό συμπληρώθηκε με το άρθρο 2 του Ν.1019/49, γίνονται υποχρεωτικά δεκτές έστω και αν δεν αναφέρεται τούτο στη διακήρυξη.

Η παρούσα εγγυητική επιστολή δεν εκχωρείται σε άλλο φορέα ή/και πιστωτικό ίδρυμα.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ
ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΗΣΔΕΛΤΙΟ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ: 06

ΚΩΔΙΚΟΣ: 1

ΕΥΡ (ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ):

ΕΥΡΩ (ολογράφως) :
.....
.....

ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ

ΑΤΟΜ. ΛΟΓ.:

ΕΠΩΝΥΜΟ

ΟΝΟΜΑ

ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ
.....**Α.Φ.Μ.**
.....Α. Δ. Τ.
.....ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
.....Δ/ΝΣΗ
.....ΤΗΛΕΦΩΝΟ :
.....**ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ**ΑΤΟΜ. ΛΟΓ. **23**

ΕΓΓΥΗΣΗ

ΚΩΔ. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑΣ:

ΕΓΓΥΗΣΗ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΠΟΥ ΘΑ ΓΙΝΕΙ
ΑΠΟ.....
.....
.....
.....ΣΤΙΣ ΜΕ ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
ΤΗΝ.....

ΓΙΑ
ΤΗΝ.....

.

.....

.....

.....

Η ΕΓΓΥΗΣΗ ΔΙΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΟΤΙ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ Ν.4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147/2016)

ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΜΕ ΑΡ. (ΑΡ. ΠΡΩΤ.
.....)

ΑΠΟΦΑΣΗ

.....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΗ :

.....

ΙΣΧΥΕΙ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΕΠΑΝΑΛΗΨΕΙΣ

Αθήνα.....20....

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ ΔΕΛΤΙΟ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΗΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ: 06

ΚΩΔΙΚΟΣ: 1

ΕΥΡΩ (ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ):

ΕΥΡΩ (ολογράφως) :
.....
.....

ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ

ΑΤΟΜ. ΛΟΓ.:

ΕΠΩΝΥΜΟ

ΟΝΟΜΑ

ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ
.....**Α.Φ.Μ.**
.....Α. Δ. Τ.
.....ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
.....Δ/ΝΣΗ
.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ :

ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣΑΤΟΜ. ΛΟΓ. **23**

ΕΓΓΥΗΣΗ

ΚΩΔ. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑΣ:

ΕΓΓΥΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΟΥ ΘΑ ΥΠΟΓΡΑΦΕΙ

ΜΕ
.....
.....
..
.....
..ΓΙΑ ΤΗΝ
.....
.....
..

.....ΜΕ ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
ΤΗΝ.....

.....

..

.....

..

Η ΕΓΓΥΗΣΗ ΔΙΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΟΤΙ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ Ν.4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147/2016)

ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΜΕ ΑΡ. (ΑΡ. ΠΡΩΤ.
.....)

ΑΠΟΦΑΣΗ.....
.....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΗ :

.....

ΑΘΗΝΑ20.....

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ