

## **ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ**

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (ΠΡΟΧΕΙΡΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ)**

**ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ  
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2006

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

Άρθρο 1:	Αναθέτουσα Αρχή
Άρθρο 2:	Υπηρεσία στην οποία κατατίθενται οι υποψηφιότητες
Άρθρο 3:	Είδος Διαδικασίας
Άρθρο 4:	Προθεσμία κατάθεσης υποψηφιοτήτων και προσφορών
Άρθρο 5:	Γλώσσα
Άρθρο 6:	Αντικείμενο
Άρθρο 7:	Διάρκεια Σύμβασης
Άρθρο 8:	Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
Άρθρο 9:	Προϋποθέσεις Συμμετοχής
Άρθρο 10:	Γενικοί Όροι Συμμετοχής
Άρθρο 11:	Απαραίτητα Δικαιολογητικά Συμμετοχής στο Διαγωνισμό
Άρθρο 12:	Στοιχεία για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου
Άρθρο 13:	Οικονομική Προσφορά
Άρθρο 14:	Επιτροπή Διαγωνισμού
Άρθρο 15:	Διαδικασία κατάθεσης υποψηφιοτήτων στο Διαγωνισμό
Άρθρο 16:	Τύπος Υποψηφιοτήτων
Άρθρο 17:	Διαδικασία εξέτασης υποψηφιοτήτων
Άρθρο 18:	Σύναψη σύμβασης
Άρθρο 19:	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης
Άρθρο 20:	Ενστάσεις
Άρθρο 21:	Παροχή εγγράφων και πληροφοριών
Άρθρο 22:	Νομικό καθεστώς
Παράρτημα Α:	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής
Παράρτημα Β:	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης
Παράρτημα Γ:	Έντυπο Οικονομικής Προσφοράς

## **1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ**

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.), Λεωφ. Κηφισίας αρ. 60, Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι Αττικής, τηλ: + 30 210 61 51 000, fax: + 30 210 61 05 049, e-mail: [www.eett.gr](http://www.eett.gr), εφεξής καλουμένης «Αναθέτουσα Αρχή».

## **2. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΚΑΤΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΟΙ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΕΣ**

Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών (Πρωτόκολλο) της Αναθέτουσας Αρχής (Λεωφ. Κηφισίας αρ. 60, Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι Αττικής, τηλ. + 30 210 6151000, fax +30 210 6105049).

## **3. ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

**3.1** Συνοπτική Διαδικασία (Πρόχειρος Διαγωνισμός), κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7 του «Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της Ε.Ε.Τ.Τ.» (ΦΕΚ Β' 1750/31.12.2001), όπως αυτός ισχύει.

**3.2** Περίληψη της παρούσας προκήρυξης δημοσιεύεται σε δύο (2) τουλάχιστον εφημερίδες πανελλαδικής κυκλοφορίας.

Η προκήρυξη δημοσιεύεται και στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση [www.eett.gr](http://www.eett.gr), για τη διαθεσιμότητα, την ορθότητα και την πληρότητα του περιεχομένου της οποίας ουδεμία ευθύνη φέρει η Αναθέτουσα Αρχή.

## **4. ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους, προκειμένου να συμμετάσχουν στο Διαγωνισμό, υποβάλλοντας υποψηφιότητα. Η υποψηφιότητα στο Διαγωνισμό, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά/στοιχεία που ζητούνται στην παρούσα, πρέπει να κατατίθεται (σύμφωνα με το άρθρο 16 της παρούσας) στο Τμήμα που αναφέρεται στο άρθρο 2 της παρούσας και μέχρι την 16 Νοεμβρίου 2006 και ώρα 13.00 μ.μ., ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής υποψηφιοτήτων.

## **5. ΓΛΩΣΣΑ**

**5.1** Η υποψηφιότητα στον παρόντα Διαγωνισμό, τα έγγραφα που τη συνοδεύουν, καθώς και κάθε παροχή πληροφορίας, αλληλογραφία, γνωστοποίηση, υποβολή

ένστασης, αίτησης κλπ. από και προς την Αναθέτουσα Αρχή, διατυπώνονται εγγράφως στην Ελληνική γλώσσα.

**5.2** Τεχνικοί όροι, που δεν μπορούν να αποδοθούν στην Ελληνική, είναι δυνατό να αναγράφονται στην Αγγλική.

**5.3** Πιστοποιητικά ή λοιπά συνοδευτικά στοιχεία, τα οποία έχουν συνταχθεί σε γλώσσα εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επικυρωμένη μετάφραση, σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία.

**5.4** Τυχόν εγχειρίδια ή άλλο έντυπο υλικό, που συνοδεύουν το φάκελο υποψηφιότητας, εφόσον είναι στην Αγγλική γλώσσα, δεν χρειάζεται να μεταφραστούν.

## **6. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**

### **6.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ**

**6.1.1.** Στην Αναθέτουσα Αρχή λειτουργεί ήδη από το Νοέμβριο του 2002 ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών, με στόχο:

- την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με θέματα τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- τη διεκπεραίωση των ερωτημάτων και των καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών, που υποβάλλονται είτε τηλεφωνικώς είτε εγγράφως για θέματα που άπτονται του τομέα των τηλεπικοινωνιακών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- τη λήψη των απαραίτητων ρυθμιστικών/κανονιστικών ενεργειών από την Αναθέτουσα Αρχή για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Οι τρόποι επικοινωνίας με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών είναι οι ακόλουθοι:

1. Γραμμή Επικοινωνίας: 801 11000 80 (αστική χρέωση)
2. Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισίας 60, 151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ
3. E-mail: [katanalotes@eett.gr](mailto:katanalotes@eett.gr), [consumers@eett.gr](mailto:consumers@eett.gr)
4. Fax: 210 610 5049

**6.1.2** Ενόψει των ανωτέρω, αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού αποτελεί η παροχή υπηρεσιών διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στο πλαίσιο λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της Αναθέτουσας Αρχής. Οι εν λόγω

υπηρεσίες θα παρέχονται από ομάδα εργασίας τεσσάρων (4) ατόμων του Αναδόχου στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, καθημερινά από Δευτέρα έως και Παρασκευή και για συνεχόμενο χρονικό διάστημα οκτώ (8) ωρών ημερησίως, μεταξύ των ωρών 07:30 π.μ. έως 18.00 μ.μ. Οι ακριβείς ώρες καθημερινής οκτάωρης απασχόλησης της ομάδας εργασίας του Αναδόχου μεταξύ των ως άνω ωρών 07:30 π.μ. έως 18.00 μ.μ. θα καθοριστούν στη Σύμβαση που θα υπογραφεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου.

**6.1.3** Ειδικότερα, οι υπηρεσίες που θα κληθεί να παράσχει ο Ανάδοχος περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Διαχείριση (απάντηση, ενημέρωση κλπ.) των τηλεφωνικών ερωτημάτων και καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η οργάνωση και η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου λήψεως και διεκπεραίωσης των σχετικών κλήσεων θα ρυθμίζεται αποκλειστικά από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η τηλεφωνική ενημέρωση των καλούντων θα γίνεται, κυρίως, στη βάση προκαθορισμένων - τυποποιημένων σεναρίων ανταπόκρισης, τα οποία θα διαμορφωθούν από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή. Πληροφόρηση/ενημέρωση θα παρέχεται, επίσης, στους καλούντες μέσω δελτίων τύπου, ενημερωτικών εντύπων και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το περιεχόμενο των οποίων θα συντάσσεται αποκλειστικά από την Αναθέτουσα Αρχή και θα διαβιβάζεται άμεσα στα μέλη της ομάδας εργασίας του Αναδόχου ή θα γνωστοποιείται στα μέλη της ομάδας εργασίας του Αναδόχου από τον ίδιο τον Ανάδοχο κατόπιν σχετικών συναντήσεων του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή ανά τακτά χρονικά διαστήματα, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

2. Καταχώρηση/αρχειοθέτηση των δεδομένων εγγράφων ερωτημάτων και καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στο ηλεκτρονικό Σύστημα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (πχ. στοιχεία καταναλωτών, φύση καταγγελίας, τηλεπικοινωνιακή εταιρεία ή εταιρεία ταχυδρομικών υπηρεσιών την οποία αφορά το σχετικό ερώτημα/καταγγελία/αίτημα, προθεσμία διεκπεραίωσης, στάδιο διεκπεραίωσης κάθε ερωτήματος/καταγγελίας/αιτήματος κλπ.). Ο εξοπλισμός και το λογισμικό για την καταχώριση των εν λόγω δεδομένων θα παρέχεται στον Ανάδοχο από την Αναθέτουσα Αρχή.

3. Καταγραφή και ταξινόμηση των τηλεφωνικών ερωτημάτων και καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας Αρχής (π.χ. υπηρεσία ή προϊόν της τηλεπικοινωνιακής εταιρείας ή της εταιρείας ταχυδρομικών υπηρεσιών, για την οποία πραγματοποιήθηκε η κλήση, τρόπος ενημέρωσης-εξυπηρέτησης καλούντος, απάντηση που δόθηκε, προώθηση σε υψηλότερο επίπεδο, κτλ.). Όλα τα ανωτέρω στοιχεία θα εκδίδονται σε μορφή αναλυτικής αναφοράς από την ομάδα εργασίας του Αναδόχου (συμπεριλαμβανομένων στατιστικών στοιχείων), σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας Αρχής από την εφαρμογή του σχετικού λογισμικού της.

4. Σύνταξη επιστολών προς τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις στο πλαίσιο δρομολόγησης των σχετικών εγγράφων καταγγελιών και αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, με βάση σχετικά υποδείγματα που θα δοθούν στα μέλη της ομάδας εργασίας του Αναδόχου από την Αναθέτουσα Αρχή.

5. Σύνταξη μηνιαίων αναφορών προς την Αναθέτουσα Αρχή, που θα περιλαμβάνουν ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία για τα ερωτήματα και τις καταγγελίες/αιτήματα καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που υποβάλλονται είτε τηλεφωνικώς είτε εγγράφως στον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της Αναθέτουσας Αρχής. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εν λόγω αναφορές θα περιλαμβάνουν:

i. Πλήθος τηλεφωνικών κλήσεων, που ελήφθησαν και διεκπεραιώθηκαν.

ii. Ταξινόμηση των εγγράφων και τηλεφωνικών ερωτημάτων και καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών σε κατηγορίες ποσοτικά και ποσοστιαία (π.χ. στοιχεία καταναλωτών, φύση ερωτήματος/καταγγελίας/αιτήματος, τηλεπικοινωνιακή εταιρεία ή εταιρεία ταχυδρομικών υπηρεσιών την οποία αφορά το σχετικό ερώτημα/καταγγελία/αίτημα κλπ.).

iii. Χρόνος ανταπόκρισης/διεκπεραίωσης στα έγγραφα και τηλεφωνικά ερωτήματα και καταγγελίες/αιτήματα καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών (άμεση διεκπεραίωση/διεκπεραίωση εντός χρονικού διαστήματος 1-30 ημερών/μη διεκπεραιωμένα εντός διαστήματος 30 ημερών και στάδιο διεκπεραίωσης στο οποίο αυτά βρίσκονται).

6. Γραμματειακή υποστήριξη των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής στο πλαίσιο λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών.

## **6.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

**6.2.1** Οι υπάλληλοι του Αναδόχου θα υπόκεινται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης στην παράλληλη εποπτεία των αρμοδίων στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής, χωρίς αυτό να θεμελιώνει δικαιώματα ή οποιασδήποτε μορφής εργασιακή σχέση μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του προσωπικού του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος φέρει αποκλειστικά το βάρος των μισθολογικών ή άλλων παροχών προς το προσωπικό του, καθώς και όλων των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης κλπ.

**6.2.2** Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης να ακολουθεί τις οδηγίες και τις υποδείξεις της Αναθέτουσας Αρχής.

**6.2.3** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή οποιοσδήποτε αναφορές και πληροφορίες του ζητηθούν σχετικά με την εκτέλεση της Σύμβασης.

**6.2.4** Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστηθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με την Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.

**6.2.5** Ο Ανάδοχος υποχρεούται ν' αντικαταστήσει οποιοδήποτε από τα μέλη της ομάδας εργασίας του με άλλο υπάλληλό του αναλόγων προσόντων, κατόπιν υποβολής εγγράφου αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής, για σπουδαίο λόγο. Ως σπουδαίος λόγος θεωρείται, μεταξύ άλλων, η καθ' οιονδήποτε τρόπο ανεπάρκεια ή ακαταλληλότητα ή ανάρμοστη συμπεριφορά ορισμένου μέλους της ως άνω ομάδας εργασίας του Αναδόχου. Η εν λόγω αντικατάσταση θα πρέπει να λάβει χώρα εντός τριών (3) ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής στον Ανάδοχο και θα τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

**6.2.6** Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση της άμεσης, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, αντικατάστασης οποιουδήποτε μέλους της ομάδας εργασίας του με άλλο υπάλληλό του αναλόγων προσόντων, σε περίπτωση απουσίας, ασθένειας ή επίσημης αδειας αυτού. Ο Ανάδοχος δεν δύναται να αντικαταστήσει οποιοδήποτε μέλος της ομάδας εργασίας του, δίχως την προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση και έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

**6.2.7** Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση της Σύμβασης), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής. Οι υπάλληλοι του Αναδόχου δεσμεύονται από υποχρέωση εχεμύθειας όσον αφορά οποιαδήποτε πληροφορία σχετική με τη δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής, η δε τήρηση των καθηκόντων εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας των προσώπων που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου. Η παρούσα παράγραφος δεν αφορά σε πληροφορίες, που αποτελούν κοινό κτήμα, όχι όμως ως αποτέλεσμα παράβασης της παρούσας παραγράφου. Η επιβαλλόμενη με την παρούσα υποχρέωση εχεμύθειας θα ισχύει και μετά την ολοκλήρωση του παρόντος Διαγωνισμού και θα δεσμεύει και τους υποψήφιους, που δεν ανακηρύχθηκαν Ανάδοχοι.

**6.2.8** Ο Ανάδοχος οφείλει ν' αποφεύγει την καθ' οιονδήποτε τρόπο προβολή της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με εξαίρεση την απλή αναφορά στο πελατολόγιό του.

**6.2.9** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφάλειας και προστασίας για την αποτροπή ζημιάς, φθοράς ή βλάβης σε πράγματα και στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής και είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση κάθε είδους ζημιάς, φθοράς ή βλάβης σε πράγματα και εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, που θα προκληθούν από πράξεις ή παραλείψεις των υπαλλήλων του ή προστηθέντων αυτού κατά την εκτέλεση της Σύμβασης.

**6.2.10** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει σε κάθε περίπτωση και για όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, που θα διαθέτει τις απαιτούμενες άδειες παραμονής και εργασίας για την εκτέλεση των υπό ανάθεση υπηρεσιών.

**6.2.11** Ο Ανάδοχος και τα μέλη της ομάδας εργασίας αυτού οφείλουν να συμπεριφέρονται με τρόπο ευγενικό στους υπαλλήλους και επισκέπτες της Αναθέτουσας Αρχής και να τηρούν τις εσωτερικές διαδικασίες της Αναθέτουσας Αρχής.

**6.2.12** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί όλους τους προβλεπόμενους κανόνες ασφαλείας και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας για το προσωπικό που θα χρησιμοποιήσει.

**6.2.13** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει την έγκαιρη και άριστης ποιότητας παροχή των υπηρεσιών, που συνιστούν το αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού στην Αναθέτουσα Αρχή.

**6.2.14** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί το σύνολο της εργατικής νομοθεσίας για τους υπαλλήλους που απασχολεί.

**6.2.15** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαρίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος ή οι τυχόν εγκεκριμένοι υπεργολάβοι του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Ασφαλιστική Νομοθεσία.

**6.2.16** Ο Ανάδοχος και τα μέλη της ομάδας εργασίας αυτού οφείλουν να απέχουν από κάθε χρήση, ολική ή μερική, είτε για λογαριασμό τους, είτε για λογαριασμό τρίτων, των στοιχείων και γενικά των προσωπικών ή πληροφοριακών δεδομένων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που αποκτούν με οποιονδήποτε τρόπο κατά την εκτέλεση ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης των υπηρεσιών, που συνιστούν το αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού.

**6.2.17** Ειδικότερες υποχρεώσεις του Αναδόχου θα καθοριστούν στη Σύμβασή του με την Αναθέτουσα Αρχή.

## **7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Σύμβαση θα έχει διάρκεια είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της.

Μετά τη λήξη της Σύμβασης και εφόσον έχουν εκπληρωθεί στο ακέραιο οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, θα εκδοθεί πιστοποιητικό καλής εκτέλεσης των ανατεθειμένων υπηρεσιών από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης ή τον αρμόδιο επιβλέποντα, που θα οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

## **8. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

**8.1** Ο συνολικός προϋπολογισμός της υπηρεσίας ανέρχεται και δεν υπερβαίνει το ποσό των εκατόν ογδόντα πέντε χιλιάδων ευρώ (€ 185.000), μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.

**8.2** Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει συμπληρωματικές ή/και νέες υπηρεσίες του παρόντος Διαγωνισμού, σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 5 εδ. β στοιχ. (vi) ή/και (vii) του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της, όπως αυτός ισχύει.

Για την παροχή των ως άνω συμπληρωματικών ή/και νέων υπηρεσιών, η αμοιβή του Αναδόχου θα υπολογιστεί με βάση το κόστος ανά ανθρωπόωρα, που προβλέπεται στην Οικονομική Προσφορά του παρόντος Διαγωνισμού.

**8.3** Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής μηνιαίως με την προσκόμιση από τον Ανάδοχο των νομίμων παραστατικών, ήτοι τιμολογίου παροχής υπηρεσιών για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα, Αποδεικτικού Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας και εξουσιοδότησης για την είσπραξη, σύμφωνα με τα ισχύοντα, εντός τριάντα ημερών από την έγκριση του τιμολογίου του Αναδόχου που θα υποβάλλεται στο τέλος εκάστου μηνός και εφόσον βεβαιωθεί η ορθή και προσήκουσα εκτέλεση των ανατεθειμένων υπηρεσιών, από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης ή τον αρμόδιο επιβλέποντα της Αναθέτουσας Αρχής.

## **9. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

**9.1** Δεκτές γίνονται υποψηφιότητες από φυσικά ή νομικά πρόσωπα, από επιχειρήσεις ημεδαπής ή αλλοδαπής, ομίλους, συμπράξεις, κοινοπραξίες εταιρειών ή υπό σύσταση κοινοπραξίες των ανωτέρω με οποιοδήποτε συνδυασμό και εν γένει από περισσότερα του ενός πρόσωπα, φυσικά ή νομικά, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα και δραστηριοποιούνται επαγγελματικά στο αντικείμενο του Διαγωνισμού

**9.2** Στην περίπτωση υποβολής υποψηφιότητας από ομίλους, συμπράξεις, κοινοπραξίες εταιρειών, υπό σύσταση κοινοπραξίες ή εν γένει από περισσότερα του ενός πρόσωπα, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, τα δικαιολογητικά που καθορίζονται στην παρούσα Προκήρυξη (άρθρα 11 και 12) πρέπει να υποβάλλονται για κάθε μέλος ξεχωριστά, η δε προϋπόθεση της τριετούς (3) απασχόλησης και εμπειρίας της παρ. 12.1 της παρούσας πρέπει να καλύπτεται τουλάχιστον από ένα μέλος.

**9.3** Φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που λαμβάνει μέρος στο Διαγωνισμό, δεν επιτρέπεται να συμμετάσχει σε περισσότερες της μιας υποψηφιότητες (μπορεί δηλαδή να υποβάλει υποψηφιότητα αυτοτελώς ή ως μέλος μίας και μόνο ένωσης προσώπων), με ποινή αποκλεισμού του συνόλου των υποψηφιοτήτων στις οποίες συμμετέχει.

## **10. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

**10.1** Η συμμετοχή στο Διαγωνισμό γίνεται με ευθύνη του υποψηφίου, ο οποίος εξ αυτού και μόνο του λόγου δεν αντλεί δικαίωμα αποζημίωσης. Η συμμετοχή του στον Διαγωνισμό και σε κάθε φάση της διαδικασίας αυτού συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή εκ μέρους του των όρων διενέργειας του Διαγωνισμού, όπως εξειδικεύονται στην παρούσα στο σύνολό τους.

**10.2** Η Αναθέτουσα Αρχή δεν δεσμεύεται για την τελική ανάθεση της Σύμβασης και δικαιούται να την αναθέσει ή όχι, να ματαιώσει, να αναβάλει ή να επαναλάβει τη σχετική διαδικασία, χωρίς ουδεμία υποχρέωση για καταβολή αμοιβής ή αποζημίωσης εξ αυτού του λόγου στους υποψήφιους.

**10.3** Οι υποψήφιοι δεν δικαιούνται ουδεμίας αποζημίωσης για δαπάνες σχετικές με τη σύνταξη και υποβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παρούσα, Φακέλων Προσφοράς κλπ.

**10.4** Όλοι οι όροι του Διαγωνισμού θεωρούνται ουσιώδεις επί ποινή ακυρότητας της υποψηφιότητας των υποψηφίων, τυχόν δε παραβίασή τους από τους υποψήφιους ή διατύπωση επιφυλάξεων ή αιρέσεων ή όρων οδηγεί σε αποκλεισμό τους από το Διαγωνισμό.

**10.5** Σε περίπτωση υποβολής υποψηφιότητας από ομίλους, συμπράξεις, κοινοπραξίες εταιρειών, υπό σύσταση κοινοπραξίες ή περισσότερα του ενός πρόσωπα, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, όλα τα μέλη τους ευθύνονται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής αλληλεγγύως και εις ολόκληρον.

**10.6** Εναλλακτικές προσφορές ή αντιπροσφορές ή προσφορές για μέρος των υπηρεσιών, που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας, δεν γίνονται δεκτές.

**10.7** Όλα τα στοιχεία, που υποβάλλονται στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, θεωρούνται δεσμευτικά για τους υποψήφιους.

**10.8** Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους για τρεις (3) μήνες από την επομένη της διενέργειας του Διαγωνισμού. Προσφορά, που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω προβλεπόμενου, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Η ισχύς των προσφορών μπορεί να παρατείνεται, εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, πριν από τη λήξη τους, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με το παραπάνω προβλεπόμενο.

**10.9** Η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσεται, εφόσον το επιθυμεί, να κάνει ενδεικτικούς ελέγχους επαλήθευσης των στοιχείων, που θα υποβληθούν από τους υποψήφιους.

**10.10** Σε περίπτωση που υποψήφιοι προτίθενται να αναθέσουν τμήματα της Σύμβασης υπεργολαβικά σε τρίτους, υποχρεούνται να το αναφέρουν στην υποψηφιότητά τους, καθορίζοντας τα τμήματα αυτά και τους συγκεκριμένους υπεργολάβους που θα τα αναλάβουν, χωρίς αυτό να επηρεάζει την έκταση της ευθύνης του Αναδόχου. Υποχρεούνται, επίσης, να προσκομίσουν υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου του εν λόγω υπεργολάβου, φέρουσα υποχρεωτικώς βεβαίωση γνησίου υπογραφής, στην οποία ο εν λόγω εκπρόσωπος θα δηλώνει ρητώς ότι αποδέχεται τη συγκεκριμένη συνεργασία με τον υποψήφιο και δεσμεύεται ότι θα συνεργαστεί με αυτόν, εφόσον ανακηρυχθεί Ανάδοχος, έως το πέρας της Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, όπου θα αναγράφεται ρητώς η αποδοχή του εκάστοτε υπεργολάβου, μόνος δε υπεύθυνος έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας παραμένει ο Ανάδοχος.

**10.11** Φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που προτίθεται να αναλάβει τμήμα της Σύμβασης υπεργολαβικά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 10.10 της παρούσας, δεν επιτρέπεται να συμμετάσχει είτε ως υπεργολάβος είτε ως υποψήφιος σε περισσότερες της μιας προσφορές, με ποινή αποκλεισμού του συνόλου των προσφορών στις οποίες συμμετέχει.

## **11. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ**

Κάθε υποψήφιος πρέπει να καταθέσει, με ποινή αποκλεισμού, τα παρακάτω αναφερόμενα δικαιολογητικά:

### **11.1 Πιστοποιητικά από τα οποία να προκύπτουν τα ακόλουθα:**

**11.1.1** Ότι δεν τελεί υπό πτώχευση ή πτωχευτικό συμβιβασμό ή παύση εργασιών. Το Πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο.

**11.1.2** Ότι δεν τελεί υπό εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο, εκτός εάν ο υποψήφιος έχει τη μορφή ανώνυμης εταιρείας, οπότε το εν λόγω πιστοποιητικό εκδίδεται από τη Διεύθυνση Ανωνύμων Εταιρειών της οικείας Νομαρχίας.

**11.1.3** Ότι δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο.

**11.1.4** Ότι δεν έχει κινηθεί εναντίον του διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο.

**11.1.5** Ότι δεν έχει κατατεθεί αίτηση για διορισμό ή αντικατάσταση εκκαθαριστού ή συνεκκαθαριστού. Το Πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο.

**11.1.6** Ότι δεν έχει κατατεθεί εναντίον του διαδικασία κήρυξης σε αναγκαστική διαχείριση. Το Πιστοποιητικό εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο – το Πρωτοδικείο Αθηνών χορηγεί πιστοποιητικό ότι δεν τηρεί σχετικά βιβλία.

**Όλα τα παραπάνω πιστοποιητικά πρέπει να έχουν εκδοθεί μέσα στους τελευταίους έξι (6) μήνες πριν την ημερομηνία κατάθεσης της υποψηφιότητας.**

**11.1.7** Ότι δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα που αφορά την επαγγελματική διαγωγή του, βάσει απόφασης που έχει ισχύ δεδικασμένου (αρκεί αντίγραφο ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή άλλο ισότιμο έγγραφο). Το παρόν δικαιολογητικό αφορά αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα που υποβάλουν υποψηφιότητα στο Διαγωνισμό και πρέπει να έχει εκδοθεί μέσα στους τελευταίους τρεις (3) μήνες πριν την ημερομηνία κατάθεσης της υποψηφιότητας.

**11.1.8** Ότι είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του, που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, κατά την ημερομηνία διενέργειας του Διαγωνισμού (ασφαλιστική ενημερότητα).

**11.1.9** Ότι είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις, κατά την ημερομηνία διενέργειας του Διαγωνισμού (φορολογική ενημερότητα).

Σε περίπτωση που τα πιστοποιητικά της παρ. 11.1 της παρούσας δεν εκδίδονται από την οικεία χώρα του υποψηφίου, είναι δυνατόν ν' αντικατασταθούν από ένορκη βεβαίωση του υποψηφίου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, Συμβολαιογράφου ή του αρμοδίου επαγγελματικού φορέα της χώρας καταγωγής ή προέλευσής του, ή, σε περίπτωση που δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση από τη νομοθεσία της οικείας χώρας, από υπεύθυνη δήλωση με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από Συμβολαιογράφο ή δικαστική / διοικητική αρχή.

Τα εν λόγω έγγραφα πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στα Ελληνικά.

**11.1.10** Θεωρημένη από την αρμόδια Επιθεώρηση Εργασίας κατάσταση απασχολούμενου προσωπικού κάθε υποψηφίου ή επικυρωμένο αντίγραφο αυτής, που θα ισχύει κατά την ημερομηνία διενέργειας του Διαγωνισμού, στην οποία θα

περιλαμβάνονται τα μέλη της προτεινομένης ομάδας εργασίας του υποψηφίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 12.3 της παρούσας.

**11.2 Υπεύθυνες Δηλώσεις του Ν.1599/86, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την παρ. 2 Άρθρο 2 ΠΝΠ της 21.12.01 (ΦΕΚ Α' 288/22.12.01), η οποία κυρώθηκε με το Ν. 2990/02 (με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής).**

**11.2.1** Υπεύθυνη δήλωση, με την οποία κάθε υποψήφιος (ή ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψηφίου) θα δηλώνει ότι όλες ανεξαιρέτως οι πληροφορίες και τα στοιχεία που προσκομίζει για να υποστηρίξει την υποψηφιότητά του, είναι αληθείς και γνήσιες και ότι η υποβαλλόμενη προσφορά καλύπτει το σύνολο του αντικειμένου της παρούσας Προκήρυξης.

**11.2.2** Σε περίπτωση ομίλου, σύμπραξης, κοινοπραξίας εταιρειών, υπό σύσταση κοινοπραξίας και εν γένει περισσοτέρων του ενός προσώπων, φυσικών ή νομικών, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, απαιτείται επίσης να προσκομισθεί υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη από το κάθε μέλος (ή το νόμιμο εκπρόσωπό του) χωριστά, στην οποία θα δηλώνεται: (i) η αποδοχή της σύμπραξης, της κοινοπραξίας, της υπό σύσταση κοινοπραξίας ή της από κοινού υποβολής της υποψηφιότητας, (ii) ο κοινός εκπρόσωπος και αντίκλητος του ομίλου, των συμπραττούντων ή κοινοπρακτούντων μελών έναντι της Αναθέτουσας Αρχής και (iii) το ποσοστό συμμετοχής του κάθε μέλους.

**11.2.3** Υπεύθυνη δήλωση πρέπει, επίσης, να συμπληρώσει και ο τυχόν εκπρόσωπος και αντίκλητος, με την οποία θα αποδέχεται τον διορισμό του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις παρ. 11.2.2 και 15.3 της παρούσας και στην οποία θα βεβαιώνει επιπροσθέτως ότι ομιλεί με επάρκεια την ελληνική γλώσσα.

**11.2.4** Υπεύθυνη δήλωση, με την οποία κάθε υποψήφιος (ή ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψηφίου) θα δηλώνει ότι δεν κηρύχθηκε έκπτωτος από φορείς του Δημοσίου, επειδή δεν εκπλήρωσε τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ότι δεν έχει αποκλειστεί από διαγωνισμούς του ελληνικού Δημοσίου με απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης.

**11.3 Πρόσθετα Δικαιολογητικά σε περίπτωση εταιρειών, ομίλων, συμπράξεων, κοινοπραξιών, υπό σύσταση κοινοπραξιών**

Εφόσον ο υποψήφιος έχει εταιρική μορφή, οφείλει επιπλέον να προσκομίσει τα κάτωθι αναφερόμενα, κατά περίπτωση στοιχεία:

### **11.3.1 Σε περίπτωση Ανώνυμης Εταιρείας (Α.Ε.)**

α) Το ΦΕΚ συστάσεως της εταιρείας.

β) Το κωδικοποιημένο καταστατικό της εταιρείας, όπως ισχύει, σε ακριβές αντίγραφο από το ΜΑΕ.

γ) Το ΦΕΚ της ισχύουσας εκπροσώπησης της εταιρείας, ή, σε περίπτωση που αυτό δεν έχει εκδοθεί, ακριβές αντίγραφο του πρακτικού του Δ.Σ. για την ισχύουσα εκπροσώπηση της εταιρείας, αντίγραφο της αίτησης υποβολής αυτού στην αρμόδια Νομαρχία, με το σχετικό αριθμό πρωτοκόλλου για την καταχώριση αυτού στο ΜΑΕ και αντίγραφο του αποδεικτικού ΤΑΠΕΤ, για τη δημοσίευσή του στο ΦΕΚ ή ακριβές αντίγραφο της σχετικής ανακοίνωσης της αρμόδιας Νομαρχίας.

δ) Πιστοποιητικό εγγραφής στο οικείο Επιμελητήριο και

ε) Απόφαση του αρμοδίου οργάνου για συμμετοχή στο Διαγωνισμό, ορισμό νομίμου εκπροσώπου και διορισμό αντικλήτου για το συγκεκριμένο Διαγωνισμό.

### **11.3.2 Σε περίπτωση Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ)**

α) Το καταστατικό της εταιρείας, όπως ισχύει, με όλες τις τυχόν τροποποιήσεις του, σε αντίγραφα θεωρημένα από το Πρωτοδικείο, καθώς και τα σχετικά ΦΕΚ.

β) Πλήρη σειρά των εγγράφων που τυχόν απαιτούνται, σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας, για τον ορισμό διαχειριστή και εκπροσώπου αυτής, καθώς και τα σχετικά ΦΕΚ.

γ) Πιστοποιητικό του οικείου Πρωτοδικείου περί καταστατικών τροποποιήσεων, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί μέσα στον τελευταίο μήνα πριν την ημερομηνία κατάθεσης της υποψηφιότητας.

δ) Πιστοποιητικό εγγραφής στο οικείο Επιμελητήριο και

ε) Απόφαση του αρμοδίου οργάνου για συμμετοχή στο Διαγωνισμό, ορισμό νομίμου εκπροσώπου και διορισμό αντικλήτου για το συγκεκριμένο Διαγωνισμό.

### **11.3.3 Σε περίπτωση προσωπικών εταιρειών**

α) Το καταστατικό της εταιρείας, όπως ισχύει, με όλες τις τυχόν τροποποιήσεις του, σε αντίγραφα θεωρημένα από το Πρωτοδικείο,

β) Πλήρη σειρά των εγγράφων που τυχόν απαιτούνται, σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας, για τον ορισμό διαχειριστή και εκπροσώπου αυτής,

γ) Πιστοποιητικό του Πρωτοδικείου για τις καταστατικές τροποποιήσεις, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί μέσα στον τελευταίο μήνα πριν την ημερομηνία κατάθεσης της υποψηφιότητας.

δ) Πιστοποιητικό εγγραφής στο οικείο Επιμελητήριο και

ε) Απόφαση του αρμοδίου οργάνου για συμμετοχή στο Διαγωνισμό, ορισμό νομίμου εκπροσώπου και διορισμό αντικλήτου για το συγκεκριμένο Διαγωνισμό.

#### **11.3.4 Σε περίπτωση αλλοδαπών εταιρειών**

Σε περίπτωση αλλοδαπών εταιρειών, και εάν στην οικεία χώρα που αυτές εδρεύουν δεν υπάρχει αντίστοιχη υποχρέωση δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως των σχετικών στοιχείων των εταιρειών, είναι δυνατόν τα ανωτέρω νομιμοποιητικά έγγραφα να αντικατασταθούν από επίσημες βεβαιώσεις του Αρμοδίου Εμπορικού Επιμελητηρίου για την ισχύουσα εκπροσώπηση της εταιρείας, από ένορκη βεβαίωση των εκπροσώπων του υποψηφίου ενώπιον συμβολαιογράφου, δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή, σε περίπτωση που δεν προβλέπεται από το δίκαιο της οικείας χώρας ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση των ως άνω εκπροσώπων, φέρουσα βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από συμβολαιογράφο, δικαστική ή διοικητική αρχή. Τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στα Ελληνικά.

#### **11.3.5 Πρόσθετα δικαιολογητικά σε περίπτωση Ομίλων, Συμπράξεων, Κοινοπραξιών εταιρειών και υπό σύσταση Κοινοπραξιών**

Σε περίπτωση ομίλων, συμπράξεων, κοινοπραξιών εταιρειών, υπό σύσταση κοινοπραξιών και εν γένει περισσοτέρων του ενός προσώπων, φυσικών ή νομικών, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, οι υποψήφιοι πρέπει να προσκομίζουν ιδιωτικό συμφωνητικό, με το οποίο θα δεσμεύονται να συστήσουν κοινοπραξία, σε περίπτωση που τους ανατεθεί η Σύμβαση, υπό τους κατωτέρω όρους:

i. Τα μέλη της κοινοπραξίας θα είναι αλληλεγγύως και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την παροχή της υπηρεσίας και, σε περίπτωση διαδοχής, ειδικής ή καθολικής, θα έχουν δεσμεύσει τους διαδόχους τους ότι θα συνεχίσουν να συμμετέχουν στην κοινοπραξία με τους ίδιους όρους.

ii. Στο οριστικό κοινοπρακτικό, το οποίο θα περιβληθεί τον τύπο του συμβολαιογραφικού εγγράφου, θα αναφέρονται ως ελάχιστο περιεχόμενο τα

ποσοστά συμμετοχής του καθενός μέλους, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μελών και θα ορίζεται και ο κοινός εκπρόσωπος και αντίκλητος.

iii. Το οριστικό κοινοπρακτικό θα κατατεθεί στην Αναθέτουσα Αρχή εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης του Διαγωνισμού στον Ανάδοχο.

#### **11.4 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής**

**11.4.1** Κάθε υποψηφιότητα πρέπει να συνοδεύεται υποχρεωτικά από Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό ύψους εννέα χιλιάδων διακοσίων πενήντα (€ 9.250) ευρώ, η οποία καλύπτει ποσοστό 5% επί της προϋπολογισθείσας αμοιβής του Αναδόχου.

Οι Εγγυητικές Επιστολές εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο, που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ε.Ο.Χ. και έχει το δικαίωμα έκδοσης Εγγυητικών Επιστολών, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ε.Ο.Χ. Οι ως άνω Εγγυητικές Επιστολές συντάσσονται στα Ελληνικά ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους.

**11.4.2** Σχέδιο Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής επισυνάπτεται στο **Παράρτημα Α** της παρούσας.

**11.4.3** Υποψηφιότητες χωρίς την ως άνω Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής ή χωρίς την προσήκουσα κατά τα ανωτέρω Εγγυητική Επιστολή, απορρίπτονται ως απαράδεκτες και δεν λαμβάνονται υπόψη.

**11.4.4** Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής των υποψηφίων επιστρέφονται μετά την υπογραφή της Σύμβασης με τον Ανάδοχο, κατόπιν σχετικού τους αιτήματος.

**11.4.5** Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής του Αναδόχου θα του αποδοθεί με την κατάθεση της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.

#### **12. Στοιχεία για τη δραστηριότητα του υποψηφίου**

Κάθε υποψήφιος καλείται, εκτός από τα απαραίτητα δικαιολογητικά της συμμετοχής του στο Διαγωνισμό (άρθρο 11) να υποβάλει, παράλληλα με την υποψηφιότητά του στο Διαγωνισμό, τα ακόλουθα στοιχεία εγγράφως:

### **12.1 Στοιχεία απόδειξης εμπειρίας σε αντικείμενο παρόμοιο με αυτό του Διαγωνισμού**

Αναλυτικό κατάλογο με τους κυριότερους πελάτες του, στους οποίους παρείχε ανάλογο έργο διαχείρισης κλήσεων/παραπόνων/καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών ή/και ενημέρωση/εξυπηρέτηση πελατών οργανισμών ή εταιρειών, ανάλογης αξίας με το προτεινόμενο, για την τελευταία τριετία, από τον οποίο να προκύπτουν με σαφήνεια τα κάτωθι:

- επωνυμία πελάτη, ονοματεπώνυμο Υπεύθυνου Έργου και στοιχεία επικοινωνίας,
- το αντικείμενο της σύμβασης (συνοπτική περιγραφή),
- η αξία της σύμβασης και
- η διάρκεια της σύμβασης.

Επιπλέον του ανωτέρω καταλόγου, οι υποψήφιοι υποχρεούνται να προσκομίσουν τα ίδια τα συμβατικά κείμενα ή τα σχετικά χωρία των συμβάσεων ή τιμολόγια ή συστατικές επιστολές ή άλλα αποδεικτικά έγγραφα, από τα οποία να προκύπτουν τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία (πελάτης, αντικείμενο, αξία και διάρκεια της σύμβασης).

### **12.2 Στοιχεία απόδειξης χρηματοοικονομικής κατάστασης και ευρωστίας του υποψηφίου**

Τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις ή αποσπάσματα δημοσιευμένων οικονομικών καταστάσεων των τριών (3) τελευταίων ετών, απ' όπου θα προκύπτουν σαφώς ο Κύκλος Εργασιών, τα Ίδια Κεφάλαια, το Σύνολο Υποχρεώσεων και τα Κέρδη προ Φόρων, σε περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών αυτών καταστάσεων απαιτείται σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας, όπου είναι εγκατεστημένος ο υποψήφιος.

**12.2.1** Σε περίπτωση νεοσύστατου νομικού προσώπου, είναι υποχρεωτική η κατάθεση προσωρινών ισολογισμών ή οποιουδήποτε άλλου αποδεικτικού εγγράφου για τη χρηματοοικονομική κατάσταση του υποψηφίου.

**12.2.2** Σε περίπτωση υποψηφίων, που δεν έχουν κατά νόμο υποχρέωση δημοσίευσης οικονομικών καταστάσεων, είναι υποχρεωτική η κατάθεση ισοζυγίων ή Υπεύθυνης Δήλωσης περί της χρηματοοικονομικής τους κατάστασης ή οποιουδήποτε άλλου σχετικού αποδεικτικού εγγράφου.

### **12.3 Στοιχεία για την Ομάδα Εργασίας**

α. Βιογραφικά σημειώματα των μελών της προτεινομένης ομάδας εργασίας κάθε υποψηφίου (ένα εκ των οποίων θα οριστεί ως ο Υπεύθυνος Έργου), από τα οποία θα προκύπτει εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους κάθε μέλους της ανωτέρω ομάδας εργασίας στην παροχή ανάλογων υπηρεσιών διαχείρισης κλήσεων / παραπόνων / καταγγελιών / αιτημάτων καταναλωτών ή /και ενημέρωσης/εξυπηρέτησης πελατών οργανισμών ή εταιρειών.

β. Επικυρωμένο αντίγραφο της άδειας παραμονής και εργασίας στην Ελλάδα, σε περίπτωση αλλοδαπών μελών της προτεινομένης ομάδας εργασίας κάθε υποψηφίου.

γ. Επικυρωμένο αντίγραφο του απολυτηρίου μέσης εκπαίδευσης κάθε μέλους της προτεινομένης ομάδας εργασίας του υποψηφίου ή άλλου ισότιμου εγγράφου, σε περίπτωση ολοκλήρωσης των σπουδών μέσης εκπαίδευσης κάποιου μέλους της προτεινομένης ομάδας εργασίας στην αλλοδαπή.

δ. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986 (με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής), με την οποία κάθε μέλος της προτεινομένης ομάδας εργασίας του υποψηφίου θα δηλώνει ότι δεν έχει καταδικαστεί με απόφαση ημεδαπού ή αλλοδαπού δικαστηρίου πρώτου βαθμού για οικονομικό αδίκημα, όπως κλοπή, υπεξαίρεση, τοκογλυφία, αισχροκέρδεια, απάτη, έκδοση ακάλυπτης επιταγής, δωροδοκία, δολία χρεωκοπία ή λαθρεμπορία.

ε. Επικυρωμένα αντίγραφα πιστοποιητικών γνώσης της αγγλικής γλώσσας των μελών της προτεινομένης ομάδας εργασίας κάθε υποψηφίου.

στ. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986 (με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής), με την οποία κάθε μέλος της προτεινομένης ομάδας εργασίας του υποψηφίου θα δηλώνει ότι διαθέτει βασικές γνώσεις Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Microsoft Office Suite.

ζ. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986 (με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής), με την οποία κάθε αλλοδαπό μέλος της προτεινομένης ομάδας εργασίας του υποψηφίου θα δηλώνει ότι ομιλεί με ευχέρεια την ελληνική γλώσσα.

### **13. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

**13.1** Οι υποψήφιοι πρέπει να καταθέσουν, επί ποινή αποκλεισμού, Οικονομική Προσφορά για το σύνολο των υπηρεσιών, που συνιστά το αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού, συμπληρώνοντας το έντυπο του Παραρτήματος Γ (Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) της παρούσας.

**13.2** Στο εν λόγω έντυπο της Οικονομικής Προσφοράς θα πρέπει να αναγράφεται το προτεινόμενο κόστος ανά ανθρωπόωρα, καθώς και το προτεινόμενο συνολικό κόστος για την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών (όπως αυτό εμφανίζεται στον προς συμπλήρωση πίνακα του Παραρτήματος Γ της παρούσας) και για τα δύο (2) έτη διάρκειας της Σύμβασης.

**13.3** Οι τιμές πρέπει να δίνονται σε ευρώ και να αναγράφονται ολογράφως και αριθμητικώς. Προσφορές που δεν δίνουν τιμές σε ευρώ ή που καθορίζουν σχέση ευρώ προς ξένο νόμισμα απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Εφόσον από την Προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η Προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

**13.4** Η Οικονομική Προσφορά πρέπει να είναι δακτυλογραφημένη και να μην φέρει διορθώσεις (σβησίματα, διαγραφές κλπ), επί ποινή αποκλεισμού. Οικονομική Προσφορά, που είναι ελλιπής ή αόριστη, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

**13.5** Η Οικονομική Προσφορά υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του υποψηφίου και, σε περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση προσώπων, από όλα τα μέλη της ή από τον κοινό εκπρόσωπο της ένωσης. Προσφορά, που θα υποβληθεί ανυπόγραφη, θεωρείται άκυρη.

**13.6** Διατύπωση σχολίων ή αιρέσεων ή όρων στην Οικονομική Προσφορά ή επιφυλάξεων επ' αυτής θα θεωρηθούν ως επιφυλάξεις επί των όρων του Διαγωνισμού και οδηγούν στην απόρριψη της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου, που τις διατυπώνει.

**13.7** Οι τιμές της Οικονομικής Προσφοράς, που θα δοθούν από τους υποψήφιους, αποτελούν την πλήρη αποζημίωσή τους για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας και δεν θα υπερβαίνουν το όριο του ενδεικτικού προϋπολογισμού, που αναφέρεται στο άρθρο 8 της παρούσας.

Τεκμαίρεται ότι για τον προσδιορισμό της Οικονομικής Προσφοράς οι υποψήφιοι έχουν συνυπολογίσει και λάβει υπόψη όλες τις δαπάνες για τις αμοιβές του προσωπικού και των συνεργατών του Αναδόχου, που θα απασχοληθούν, και κάθε μορφής έξοδα, που θα απαιτηθούν, για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας, καθώς και όλες τις δαπάνες για φόρους, εισφορές, τέλη, κρατήσεις, κόστη ασφαλιστικής κάλυψης και λοιπά κόστη, με τα οποία τυχόν βαρύνεται ο Ανάδοχος, σύμφωνα με τη Σύμβαση. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, η τιμή της

Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου θα παραμείνει σταθερή και δεν θα υπόκειται σε αναθεώρηση, για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία.

Η Αναθέτουσα Αρχή βαρύνεται με τον οφειλόμενο Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί των εκάστοτε πληρωτέων ποσών.

**13.8** Σε περίπτωση ύπαρξης αθροιστικών λαθών στην Οικονομική Προσφορά υποψηφίου, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στη διόρθωση των αριθμητικών πράξεων και χρησιμοποιεί, για την αξιολόγηση των προσφορών, τη διορθωμένη πλέον προσφορά του υποψηφίου.

#### **14. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

Για τη διεξαγωγή του Διαγωνισμού και την αξιολόγηση των Οικονομικών Προσφορών συστήνεται Επιτροπή Διαγωνισμού, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 17 του Κανονισμού, που αναφέρεται στο άρθρο 22 της παρούσας. Ο χρόνος των συνεδριάσεων, η ώρα έναρξης, καθώς και η ενδεχόμενη διακοπή και επανέναρξη αυτών θα ορίζονται κάθε φορά από τον αρμόδιο Πρόεδρο της Επιτροπής.

#### **15. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ**

**15.1** Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής (Λεωφ. Κηφισίας αρ. 60, Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι Αττικής) ενώπιον της αρμόδιας Επιτροπής Διαγωνισμού.

**15.2** Η κατάθεση των υποψηφιοτήτων γίνεται από τους υποψηφίους αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους ή ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή ιδιωτικό ταχυδρομείο (courier) στην υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής, που αναφέρεται στο άρθρο 2 της παρούσας. Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής, η Αναθέτουσα Αρχή ουδεμία ευθύνη φέρει για την εμπρόθεσμη παραλαβή της υποψηφιότητας ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύει.

**15.3** Αλλοδαποί, οι οποίοι ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν αυτοτελώς στο Διαγωνισμό, υποχρεούνται να διορίσουν εκπρόσωπο και αντίκλητο στην Ελλάδα, προκειμένου να καταθέσει την υποψηφιότητά τους στο Διαγωνισμό, να δέχεται τυχόν αλληλογραφία με την Αναθέτουσα Αρχή και γενικά να εκπροσωπεί τον υποψήφιο στις σχέσεις του με την Αναθέτουσα Αρχή. Ο εκπρόσωπος και αντίκλητος πρέπει να έχει συμπληρώσει τη δήλωση της παρ. 11.2.3 της παρούσας. Διευκρινίζεται ότι δεν απαιτείται ιδιαίτερος διορισμός εκπροσώπου και αντικλήτου, σε περίπτωση που ο

αλλοδαπός μετέχει σε ένωση προσώπων, που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, και έχει συνεπώς συμπληρωθεί η υπεύθυνη δήλωση της παρ. 11.2.2 της παρούσας.

**15.4** Μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής, κανένα συμπληρωματικό στοιχείο δεν γίνεται δεκτό για οποιοδήποτε λόγο. Η Επιτροπή Διαγωνισμού δύναται, ωστόσο, να καλέσει τους υποψήφιους να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τα υποβληθέντα έγγραφα και πιστοποιητικά.

**15.5** Εκπρόθεσμες υποψηφιότητες δεν γίνονται δεκτές σε καμία περίπτωση από την Αναθέτουσα Αρχή, επιστρέφονται δε στους αποδέκτες τους, χωρίς να ανοιχθούν, ακόμη και εάν η καθυστέρηση οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας, εκτός εάν η κατάθεση των υποψηφιοτήτων, που έχει ήδη αρχίσει κατά την καθορισμένη ημέρα και ώρα, συνεχίζεται χωρίς διακοπή μέχρι και την υποβολή όλων των υποψηφιοτήτων. Για το εμπρόθεσμο της κατάθεσης της υποψηφιότητας λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία και ώρα κατάθεσης της υποψηφιότητας στην υπηρεσία που αναφέρεται στο άρθρο 2 της παρούσας και όχι η ημερομηνία αποστολής της υποψηφιότητας μέσω ταχυδρομείου ή courier.

## **16. ΤΥΠΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ**

**16.1** Οι υποψηφιότητες κατατίθενται σε κυρίως φάκελο κλειστό και σφραγισμένο με τη σφραγίδα του υποψηφίου, στον οποίο αναγράφονται τα ακόλουθα:

- «Υποψηφιότητα για τη Συνοπτική Διαδικασία (Πρόχειρο Διαγωνισμό) επιλογής Αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών.
- «Στοιχεία Υποψηφίου» (Πλήρης επωνυμία υποψηφίου, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και φαξ).
- «Αντίκλητος» (Πλήρης επωνυμία αντικλήτου, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και φαξ).
- «Αποδέκτης: «Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών (Πρωτόκολλο), Λεωφ. Κηφισίας αρ. 60, 151 25, Μαρούσι Αττικής, τηλ: 210 6151000., fax: 210 6105049».
- Τη σημείωση: «ΝΑ ΑΝΟΙΧΘΕΙ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ».

**16.2** Σε περίπτωση ομίλου, σύμπραξης, κοινοπραξίας εταιρειών, υπό σύσταση κοινοπραξίας και εν γένει περισσοτέρων του ενός προσώπων, φυσικών ή νομικών,

που υποβάλουν από κοινού υποψηφιότητα, πρέπει να αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και ο αριθμός τηλεφώνου και φαξ όλων των ανωτέρω.

**16.3** Ο κυρίως φάκελος περιέχει δύο (2) ανεξάρτητους, κλειστούς και σφραγισμένους με τη σφραγίδα του υποψηφίου, υποφακέλους ως εξής:

- «Υποφάκελος Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου», ο οποίος περιέχει τα οριζόμενα στα άρθρα 11 και 12 της παρούσας και «Υποφάκελος Οικονομικής Προσφοράς», ο οποίος περιέχει τα οριζόμενα στο άρθρο 13 της παρούσας.

Οι επί μέρους υποφάκελοι αναγράφουν το όνομα ή την επωνυμία του υποψηφίου και τον τίτλο του υποφακέλου («Υποφάκελος Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου» και «Υποφάκελος Οικονομικής Προσφοράς»).

**16.4** Οι υποψηφιότητες, που περιλαμβάνουν και τους δύο υποφακέλους της παρ. 16.3 της παρούσας, κατατίθενται κατά τα ως άνω σε **ένα (1) πρωτότυπο** και **δύο (2) απλά αντίγραφα**. Διευκρινίζεται ότι τα αντίγραφα εσωκλείονται στον αντίστοιχο υποφάκελο και φέρουν την ένδειξη «**Αντίγραφο**», όλοι δε οι υποφάκελοι περιλαμβάνονται στον κυρίως φάκελο.

**16.5** Απαγορεύεται η χρήση αυτοκόλλητων φακέλων (κυρίως φακέλου και υποφακέλων), που είναι δυνατόν να αποσφραγιστούν και να επανασφραγιστούν, χωρίς να αφήσουν ίχνη.

## **17. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ**

**17.1** Ο έλεγχος της υποβολής των απαραίτητων Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου και η αξιολόγηση των Οικονομικών Προσφορών γίνεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, μόνης αρμόδιας για το άνοιγμα του «Υποφακέλου Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου» και του «Υποφακέλου Οικονομικής Προσφοράς», σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα Προκήρυξη. Ο χρόνος των συνεδριάσεων, η ώρα έναρξης, καθώς και η ενδεχόμενη διακοπή και επανέναρξη αυτών ορίζονται κάθε φορά από τον αρμόδιο πρόεδρο της ως άνω Επιτροπής.

**17.2** Η αποσφράγιση του κυρίως φακέλου και των υποφακέλων γίνεται δημόσια, μετά από ειδική έγγραφη πρόσκληση των υποψηφίων, οι οποίοι μπορούν, εάν το

επιθυμούν, να είναι παρόντες κατά την αποσφράγιση δια του νομίμου εκπροσώπου τους ή ειδικώς προς τούτο εξουσιοδοτημένου προσώπου.

**17.3** Ειδικότερα, η Επιτροπή Διαγωνισμού σε δημόσια συνεδρίαση, η οποία ακολουθεί χρονικά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των υποψηφιοτήτων, παραλαμβάνει και αριθμεί τον κυρίως φάκελο υποψηφιότητας κάθε υποψηφίου, σύμφωνα με τη σειρά επίδοσής τους, τον αποσφραγίζει, μονογράφει τους περιεχόμενους σε αυτόν «Υποφάκελο Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου» και «Υποφάκελο Οικονομικής Προσφοράς» και συντάσσει σχετικό πρακτικό. Οι πράξεις της αρίθμησης και της μονογραφής αρκεί να γίνονται από ένα οιοδήποτε μέλος της Επιτροπής.

**17.4** Στη συνέχεια, η Επιτροπή αποσφραγίζει κατά την ίδια δημόσια συνεδρίαση τον «Υποφάκελο Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου», μονογράφει τα περιεχόμενα σε αυτόν στοιχεία και καταγράφει στο πρακτικό της τα έγγραφα που βρίσκονται μέσα σε αυτόν, με την σειρά που απαιτούνται στην παρούσα.

Η πράξη μονογραφής αρκεί να γίνεται από ένα οποιοδήποτε μέλος της Επιτροπής.

**17.5** Στη συνέχεια, η Επιτροπή Διαγωνισμού σε κλειστή συνεδρίαση ελέγχει, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα, κατά πόσον οι υποψήφιοι πληρούν όλες τις τυπικές και ουσιαστικές προϋποθέσεις συμμετοχής τους στο Διαγωνισμό. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας ελέγχου των Δικαιολογητικών και Στοιχείων για τη Δραστηριότητα του Υποψηφίου, η Επιτροπή συντάσσει σχετικό πρακτικό και προβαίνει σε δημόσια ανακοίνωση των ονομάτων των υποψηφίων, που αποκλείονται από την περαιτέρω συμμετοχή τους στο Διαγωνισμό.

**17.6** Στους αποκλεισθέντες από το Διαγωνισμό υποψήφιους επιστρέφεται ο Υποφάκελος Οικονομικής Προσφοράς τους, χωρίς να ανοιχθεί.

**17.7** Στη συνέχεια, η Επιτροπή Διαγωνισμού συνέρχεται σε νέα δημόσια συνεδρίαση για την αποσφράγιση του «Υποφακέλου Οικονομικής Προσφοράς», αρμοδίως γνωστοποιούμενη εγγράφως σε όλους τους υποψήφιους. Ειδικότερα, η Επιτροπή αποσφραγίζει δημόσια τον «Υποφάκελο Οικονομικής Προσφοράς» και μονογράφει τα έγγραφα, που βρίσκονται μέσα σε αυτόν.

Η πράξη μονογραφής αρκεί να γίνεται από ένα οιοδήποτε μέλος της Επιτροπής.

**17.8** Κατόπιν, η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει και αξιολογεί σε κλειστή συνεδρίαση την Οικονομική Προσφορά κάθε υποψηφίου και απορρίπτει ως απαράδεκτες τις Οικονομικές Προσφορές, που δεν πληρούν τους όρους του άρθρου 13 της παρούσας.

**17.9** Η κατάταξη των προσφορών θα γίνει με βάση το κριτήριο της χαμηλότερης τιμής. Η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει σχετικό πρακτικό αξιολόγησης Οικονομικών Προσφορών, στο οποίο επισυνάπτεται ο τελικός πίνακας κατάταξης των υποψηφίων κατά φθίνουσα σειρά και προτείνει την ανακήρυξη του πρώτου κατά σειρά αξιολόγησης υποψηφίου ως Αναδόχου, σύμφωνα με τη σειρά κατάταξης των υποψηφίων.

**17.10** Ο Διαγωνισμός ολοκληρώνεται αφού εγκριθεί το αποτέλεσμα του από την Ολομέλεια της Αναθέτουσας Αρχής. Η απόφαση κατακύρωσης κοινοποιείται από την Επιτροπή Διαγωνισμού στον Ανάδοχο.

## **18. ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

**18.1** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσέλθει εντός ημερομηνίας που θα καθοριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή για την υπογραφή της σχετικής Σύμβασης προσκομίζοντας την προβλεπόμενη από το άρθρο 24 του «Κανονισμού Σύμβασης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της Ε.Ε.Τ.Τ.» Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης αυτής.

**18.2** Με την ανακοίνωση της ανάθεσης καταρτίζεται από την αρμόδια Υπηρεσία η σχετική Σύμβαση που υπογράφεται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

## **19. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

**19.1** Ο Ανάδοχος κατά την υπογραφή της Σύμβασης θα κληθεί να καταθέσει Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, ποσού δέκα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων (€ 18.500) ευρώ, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 10% επί του συνολικού προϋπολογισμού, όπως αυτός αναφέρεται στο άρθρο 8 της παρούσας.

**19.2** Οι Εγγυητικές Επιστολές εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο Νομικό Πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος – μέλος της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ και έχει το δικαίωμα έκδοσης Εγγυητικών Επιστολών, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών – μελών της Ε.Ε ή του ΕΟΧ. Οι ως άνω Εγγυητικές Επιστολές συντάσσονται στα Ελληνικά ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους.

**19.3** Σχέδιο Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης παρατίθεται στο **Παράρτημα Β** της παρούσης.

## **20. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

Ενστάσεις κατατίθενται και εξετάζονται σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού που αναφέρεται στο άρθρο 22 της παρούσας.

## **21. ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

**21.1** Η παρούσα διατίθεται από την Αναθέτουσα Αρχή ατελώς, με έγγραφη απόδειξη παραλαβής, από την επομένη της δημοσίευσής της περίληψής της στον Τύπο.

**21.2** Η Αναθέτουσα Αρχή παρέχει στους υποψήφιους, κατόπιν σχετικής αιτήσεώς τους, κάθε απαραίτητη πληροφορία ή διευκρίνιση για τη διεξαγωγή του Διαγωνισμού.

Οι σχετικές αιτήσεις πρέπει να αποστέλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή (υπόψη κας Δ. Νικολακοπούλου) το αργότερο πέντε (5) ημέρες πριν την εκπνοή της καθορισθείσας προθεσμίας για την υποβολή των υποψηφιοτήτων.

**21.3** Ουδεμία άλλη πληροφορία σε σχέση με τον παρόντα Διαγωνισμό δύναται να δοθεί σε ενδιαφερόμενους από την Αναθέτουσα Αρχή, τα όργανα αυτής ή τους λοιπούς υποψήφιους.

## **22. ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ**

Ο παρών Διαγωνισμός διενεργείται σύμφωνα με τις διατάξεις του «Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της Ε.Ε.Τ.Τ.» (ΦΕΚ Β' 1750/31.12.2001), όπως αυτός ισχύει. Η ανάθεση των υπηρεσιών, που συνιστούν το αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού, θα γίνει σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στους όρους της παρούσας και στον προαναφερθέντα Κανονισμό και θα εκπονηθεί σύμφωνα με την παρούσα, τον ως άνω Κανονισμό και τη Σύμβαση που θα υπογραφεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής ΝΙΚΗΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**  
**ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Επωνυμία Τράπεζας  
Κατάστημα  
Διεύθυνση  
Ταχ. Κώδικας  
Τηλέφωνο  
Φαξ  
Ημερομηνία Έκδοσης

Προς  
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ  
Λεωφ. Κηφισίας αρ.60  
151 25 Μαρούσι

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΡΙΘΜ. ....  
#€ .....#

Έχουμε την τιμή να σας γνωστοποιήσουμε ότι, εγγυώμεθα δια της παρούσας επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, και ως πρωτοφειλέτες, παραιτούμενοι κάθε ένστασης διζήσεως, μέχρι του ποσού των ..... ΕΥΡΩ (€.....) υπέρ τ ..... Διεύθυνση ....., ΤΚ ....., για τη Συμμετοχή της στην διενεργούμενη από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) Συνοπτική Διαδικασία (Πρόχειρο Διαγωνισμό) «επιλογής Αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών», σύμφωνα με την Προκήρυξη της πιο πάνω διαδικασίας, την οποία ήδη γνωρίζουμε.

Το παραπάνω ποσό τηρούμε στην απόλυτη και ελεύθερη διάθεσή σας και θα σας καταβληθεί ολικά ή μερικά, χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση, χωρίς να ερευνηθεί το νόμιμο και βάσιμο ή μη της απαίτησης και χωρίς να αξιώσουμε δικαστική κρίση, παραιτούμενοι από τέτοιο δικαίωμα, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε τέλος χαρτοσήμου.

Η εγγύηση που παρέχεται σύμφωνα με τα παραπάνω ισχύει μέχρι την επιστροφή της εγγυητικής επιστολής σε εμάς. Σε περίπτωση, όμως, που κατακυρωθεί η σύμβαση σε αυτόν για τον οποίο εγγυόμαστε, ισχύει μέχρι την αντικατάστασή της με εγγυητική επιστολή καλής εκτελέσεως των όρων της σχετικής Σύμβασης που θα υπογραφεί ή των επιστολών που θα ανταλλάγουν στη θέση της.

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών, που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ., συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων, που έχει καθορίσει το Υπουργείο Οικονομικών στην Τράπεζά μας.

Η παραπάνω εγγύηση, όπως και κάθε υποχρέωση που απορρέει από αυτή, διέπεται από τους Ελληνικούς νόμους, ενώ αρμόδια για την επίλυση των διαφορών, που τυχόν προκύψουν από αυτήν, είναι τα δικαστήρια των Αθηνών.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**  
**ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Όνομασία Τράπεζας  
Κατάστημα  
Διεύθυνση  
Ταχ. Κώδικας  
Τηλέφωνο  
Φαξ  
Ημερομηνία Έκδοσης

Προς  
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ  
Λεωφ. Κηφισίας αρ.60  
151 25 Μαρούσι

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡΙΘΜ. ....  
#€ .....#

Έχουμε την τιμή να σας γνωστοποιήσουμε ότι, εγγυώμεθα δια της παρούσας επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, και ως πρωτοφειλέτες, παραιτούμενοι κάθε ένστασης και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ..... ΕΥΡΩ (€ .....) υπέρ τ ..... Διεύθυνση ....., ΤΚ ....., για την Πιστή Εφαρμογή και Καλή Εκτέλεση από την υπέρ ης εγγυώμεθα των Όρων της Σύμβασης «επιλογής Αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών», και για οποιαδήποτε απαίτηση σας, που πηγάζει από την ανωτέρω Σύμβαση.

Το παραπάνω ποσό τηρούμε στην απόλυτη και ελεύθερη διάθεσή σας και θα σας καταβληθεί ολικά ή μερικά, χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση, χωρίς να ερευνηθεί το νόμιμο και βάσιμο ή μη της απαίτησης και χωρίς να αξιώσουμε δικαστική κρίση, παραιτούμενοι από τέτοιο δικαίωμα, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

Η εγγύηση που παρέχεται σύμφωνα με τα παραπάνω ισχύει μέχρι την επιστροφή της εγγυητικής επιστολής σε εμάς.

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι, το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών, που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ., συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων, που έχει καθορίσει το Υπουργείο Οικονομικών στην Τράπεζά μας.

Η παραπάνω εγγύηση, όπως και κάθε υποχρέωση που απορρέει από αυτή, διέπεται από τους Ελληνικούς νόμους, ενώ αρμόδια για την επίλυση των διαφορών, που τυχόν προκύψουν από αυτήν, είναι τα δικαστήρια των Αθηνών.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**  
**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

Προς  
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Κύριοι,

Ο ..... ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας / κοινοπρακτικού σχήματος / ομίλου / ένωσης / σύμπραξης με την επωνυμία «.....» δηλώνω ότι έχω λάβει πλήρη γνώση της Προκήρυξης του Διαγωνισμού και των Παραρτημάτων αυτής, την οποία αποδέχομαι ανεπιφύλακτα και δηλώνω ότι η εταιρεία / κοινοπρακτικό σχήμα / όμιλος / ένωση / σύμπραξη, εφόσον αναδειχθεί Ανάδοχος, έχει την ικανότητα να παράσχει τις υπηρεσίες που αναφέρονται στην Προκήρυξη του Διαγωνισμού, σύμφωνα με τους όρους αυτής και εντός των χρονικών περιθωρίων της Σύμβασης. Για το σκοπό αυτό, προσφέρουμε ως τιμή ανά ανθρωπόωρα το ποσό

των ..... (αριθμητικώς) ..... Ευρώ

..... (ολογράφως) ..... Ευρώ

	<b>Πλήρους Απασχόλησης</b>	<b>Τελικό Κόστος</b>
<b>Κόστος Ανθρωπόωρας</b>		
<b>Αριθμός Ατόμων</b>	4	
<b>Συνολικός Αριθμός Ωρών (εβδομαδιαίως)</b>	160	
<b>Κόστος (μηνιαίως)</b>		€.....
<b>Τελικό Κόστος (24 μήνες)</b>	€ ..... X 24 μήνες =	<b>€ .....</b>

για την «επιλογή Αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών».

Το ως άνω ποσό περιλαμβάνει τα πάσης φύσεως έξοδα, φόρους, δασμούς κλπ. Δεν περιλαμβάνει μόνο τον Φ.Π.Α. επί των τιμολογίων προς την Αναθέτουσα Αρχή.

Με τιμή

..... (ημερομηνία)

Υπογραφή

(Νομίμου εκπροσώπου + σφραγίδα)