



**ΕΘΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Α.Ε. (ΕΤΕΑΝ Α.Ε.)**

Ταχ. Δ/νση Πληροφοριών: Ξενίας 24, Αμπελόκηποι, Τ.Κ. 11528

Πληροφορίες : Γραμματεία

Τηλέφωνο : 2107450400

FAX : 2107450500

EMAIL : info@etean.com.gr

ΗΛ. Δ/ΝΣΗ : www.etean.com.gr

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την διαδικασία προμήθειας υπηρεσιών HELP DESK του Προγράμματος Εξοικονόμηση κατ' οίκον, προϋπολογισμού 12.000 ευρώ πλέον ΦΠΑ.

Αριθμός Πρόσκλησης: ΑΠ 165916

Η ΕΤΕΑΝ Α.Ε προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους, που πληρούν τις ελάχιστες προϋποθέσεις που τίθενται στην παρούσα, να καταθέσουν προσφορές για το έργο: **Παροχή υπηρεσιών HELP DESK του Προγράμματος Εξοικονόμηση κατ' οίκον** (εφεξής καλούμενο «το έργο»), σύμφωνα με τις προδιαγραφές των συνημμένων Παραρτημάτων που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Η ανώτατη προϋπολογισθείσα δαπάνη για το ανωτέρω έργο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις, όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Α της παρούσας, ανέρχεται στο ποσό των 12.000,00€, δώδεκα χιλιάδων ευρώ, πλέον ΦΠΑ 23%.

Η ΕΤΕΑΝ ΑΕ δύναται να ζητήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματικές υπηρεσίες, οι οποίες ωστόσο δεν μπορούν να υπερβαίνουν το **50%** της συμβατικής δαπάνης των 12.000€, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών (ΦΕΚ Β' 1777/2011, όπως τροποποιηθείς ισχύει), του οποίου έλαβαν γνώση οι ενδιαφερόμενοι (δημοσίευση στην ιστοσελίδα της ΕΤΕΑΝ).

Το κριτήριο επιλογής του Αναδόχου είναι η χαμηλότερη τιμή, εκ των υποψηφίων των όποιων οι προσφορές θα κριθούν αποδεκτές με βάση τις σχετικές προδιαγραφές που αναφέρονται κατωτέρω.

ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Έως 24/12/2013, Ημέρα Τρίτη και ώρα 12:00 μμ	ΕΤΕΑΝ ΑΕ Ξενίας 24, Αθήνα 11528 (Υπόψη Δ/νσης Marketing)

1. ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Στη παρούσα πρόσκληση γίνονται δεκτοί:

- Φυσικά και νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά, που δραστηριοποιούνται νομίμως στην Ελλάδα.
- Ενώσεις προμηθευτών ή κοινοπραξίες που υποβάλλουν κοινή προσφορά Συνεταιρισμοί
- Ο υποψήφιος πρέπει να προσκομίσει μαζί με την προσφορά του αποδεικτικά έγγραφα για τις παρακάτω υποχρεωτικές προδιαγραφές:
 - ο Αποδεικτικά υλοποίησης συναφών έργων και υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης, με αυτά τις παρούσας πρόσκλησης κατά τα τελευταία τρία έτη.
 - ο Αποδεικτικά (κατατεθειμένοι ισολογισμοί ή Ε3), όπου να αποδεικνύεται πως για κάθε μία από τις τρεις τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις (έτη: 2010, 2011, 2012), ο υποψήφιος ανάδοχος είχε ετήσιο κύκλο εργασιών ύψους μεγαλύτερου από το τριπλάσιο του προϋπολογισμού του έργου.

Για τα παρακάτω σημεία, να προσκομισθεί υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο, με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής από κάθε αρμόδια αρχή – σύμφωνα με το υπόδειγμα υπεύθυνης δήλωσης που αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β της παρούσας):

- Υλοποίηση και εμπειρία έργων σε υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης.
- Σύνταξη, επιμέλεια και παραγωγή στατιστικών αναφορών για τη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων.
- Δραστηριοποίηση στον τομέα των τηλεφωνικών υπηρεσιών άνω των πέντε ετών.

2. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ

Στο φάκελο της κάθε προσφοράς, πρέπει να περιέχονται στοιχεία εμπειρίας των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής και της συνολικής αντίληψης και εκτέλεσης των απαιτήσεων του έργου, σύμφωνα με το παρακάτω περιεχόμενο και προδιαγραφές του.

Επιπλέον, στον φάκελο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

1. Η λέξη προσφορά
2. Ο πλήρης τίτλος και η Δ/νση του φορέα υλοποίησης του έργου: ΕΤΕΑΝ Α.Ε.,
3. Ξενίας 24 Αθήνα, 115 28. (Υπόψη Δ/νσης Ανάπτυξης Εργασιών)
4. Ο αριθμός της πρόσκλησης
5. Τα στοιχεία του αποστολέα - ενδιαφερόμενου
6. Η ένδειξη, να μην ανοιχθεί από τη Γραμματεία/Πρωτόκολλο

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Αντικείμενο της παρούσας είναι η επιλογή Αναδόχου με κριτήριο προσφοράς τη χαμηλότερη τιμή για την υλοποίηση του έργου:

“Παροχή υπηρεσιών HELP DESK του Προγράμματος Εξοικονόμηση κατ' οίκον”

3.1 Συνοπτική Περιγραφή του Έργου

Συνοπτικά το Έργο συνίσταται στην, εκ μέρους του υποψήφιου Αναδόχου, αντίληψη όλων των απαιτούμενων ενεργειών και παροχή των αναγκαίων συνοδευτικών υπηρεσιών ώστε να εξασφαλιστεί η επιτυχής διαχείριση των εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων αναφορικά με το Πρόγραμμα Εξοικονομώ Κατ' Οίκον, και η παροχή στην ΕΤΕΑΝ ΑΕ ενημερωτικών στατιστικών αναφορών σχετικά με τις ως άνω παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι του Έργου πρέπει, υποχρεωτικά και κατ' ελάχιστο να:

- διαθέτουν την απαραίτητη προς τούτο εμπειρία που να αποδεικνύεται από την εκτέλεση συναφών έργων, η οποία θα κατατεθεί με σχετικά έγγραφα εντός του φακέλου της προσφοράς τους.
- περιλαμβάνουν στην προσφορά τους την κοστολόγηση για κάθε μια από τις ενέργειες, που θα υλοποιήσουν.

3.2 Διαχείριση Εισερχομένων Κλήσεων

Στο πλαίσιο αυτό απαιτείται η δημιουργία ενός προσφερόμενου πακέτου Υπηρεσιών που αφορά Υποδοχή Κλήσεων με στόχο την παροχή πληροφόρησης στους καλούντες/ πολίτες όσον αφορά κάθε πιθανή ερώτηση σχετικά με το Πρόγραμμα Εξοικονομώ Κατ' οίκον, ενδεικτικά:

- Γενικές πληροφορίες για το πρόγραμμα
- Επιλεξιμότητα δαπανών
- Εξέλιξη της διαδικασίας ένταξης στο πρόγραμμα
- Ενημέρωση /οδηγίες ανεύρεσης υπαγωγής στο Πρόγραμμα, δηλαδή οδηγίες πλοήγησης στην ιστοσελίδα ΕΤΕΑΝ σχετικά με το Πρόγραμμα
- διαδικασία παράτασης προθεσμιών Προγράμματος (σύμβαση, υλοποίηση)
- Ημερομηνία πληρωμής των εγκεκριμένων ποσών προκαταβολής και επιχορήγησης
- Δυνατότητα για ανακατανομή των ποσών στις παρεμβάσεις
- Ερωτήματα αναφορικά με τους προμηθευτές

Θα πρέπει να πραγματοποιείται καταγραφή ορισμένων προκαθορισμένων στοιχείων καλούντος (ενδεικτικά: πηγή πληροφόρησης προγράμματος υπουργείου, περιοχή, ονοματεπώνυμο ή φύλο και ηλικία)

Ωράριο λειτουργίας Call Center: Από Δευτέρα έως και Παρασκευή, 8:00-16:00.

Χρονική διάρκεια έργου: 12 μήνες (από Ιανουάριο 2014) με δικαίωμα 6μηνης παράτασης.

Εκτιμώμενη μέση χρονική διάρκεια κλήσης: 180 δευτερόλεπτα.

Απαιτείται σε επίπεδο αναφορών τακτική ενημέρωση (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία) αποστολή αναφορών στατιστικών κλήσεων, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

Για τις ανάγκες του έργου, θα πρέπει να διατεθεί η κατάλληλη ομάδα εργασίας, με πυρήνα εξειδικευμένου προσωπικού που θα απασχολείται αποκλειστικά και μόνο στο έργο. Η ομάδα αυτή θα αναλάβει τη λειτουργία του οργανωμένου κέντρου τηλεφωνικής υποστήριξης εισερχόμενων και κλήσεων βάσει των απαιτήσεων του έργου. Στις περιόδους τηλεπικοινωνιακής αιχμής θα απαιτείται να εργάζονται συμπληρωματικά καταρτισμένοι με το έργο άνθρωποι ώστε να καλύψουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών.

3.3 Προδιαγραφές Έργου

- Όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις θα πρέπει να διεκπεραιώνονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές Service Level 80% σε χρόνο μικρότερο από 20sec.
- Οι απορριφθείσες κλήσεις δηλ. οι κλήσεις που δεν απαντήθηκαν (έκλεισε ο καλών / καλούσα) σε ποσοστό να μην υπερβαίνουν το 5% του συνόλου των κλήσεων (Abandon rate 5%)
- Κάλυψη της λειτουργίας καθημερινά (Δευτέρα – Παρασκευή) από 08:00- 16:00.
- Καταγράφονται αυτόματα τα στοιχεία για κάθε κλήση (που αφορούν πληροφορίες, όπως ώρα εισαγωγής κλήσεως, διάρκεια κλήσεως, κ.ά.) από τα συστήματα του τηλεφωνικού Κέντρου (ενδεικτικά ACD ή CTI).
- Καταγράφεται το αποτέλεσμα της κλήσης και η κατηγοριοποίηση του σε ειδικά διαμορφωμένη εφαρμογή.

3.4 Γενική Περιγραφή Μοντέλου Διαχείρισης Κλήσεων

Η κλήση εισέρχεται στο τηλεφωνικό κέντρο και τίθεται σε ενέργεια ένα μήνυμα που ενημερώνει τον Πελάτη – Αντιπρόσωπο για την υπηρεσία που έχει καλέσει.

Μετά το εισαγωγικό μήνυμα η κλήση τίθεται εντός αλγορίθμου εύρεσης διαθέσιμου μέλους απαντητικής ομάδας, ο οποίος εξασφαλίζει ότι η κλήση βρίσκεται στη σειρά προς εξυπηρέτηση με συγκεκριμένη ιεράρχηση. Στην συνέχεια ο αλγόριθμος οδηγεί την κλήση σε ένα από τα μέλη της συγκεκριμένης απαντητικής ομάδας (agent) που καθορίστηκε ότι θα την εξυπηρετήσει.

Πριν από την κατάληξη της κλήσης στην τηλεφωνική συσκευή του agent υπάρχει στην οθόνη του ηλεκτρονικού του υπολογιστή η οθόνη – φόρμα της ειδικής εφαρμογής. Ο agent απαντά στην κλήση χαιρετώντας και αναφέροντας το επίθετό του.

Σε περίπτωση που ο καλών δίνει στοιχεία προς καταχώρηση ο agent καταγράφει τα στοιχεία στη web εφαρμογή δίνοντας την δυνατότητα στον αντιπρόσωπο να καταχωρεί έως μια ταυτοποίηση ανά κλήση. Τέλος επιβεβαιώνει, ότι ο καλών δεν επιθυμεί να θέσει κάποιο επόμενο ερώτημα και τερματίζει την κλήση, αφού χαιρετίσει ευγενικά.

Σε περίπτωση που ο καλών θέτει ερώτημα, τότε ο agent, απαντά με βάση manual ερωταπαντήσεων που θα έχει δοθεί. Όσον αφορά τις περιπτώσεις αναπάντητου ερωτήματος, ο agent ανακοινώνει στον πελάτη ότι η συγκεκριμένη πληροφορία δεν υπάρχει την συγκεκριμένη χρονική στιγμή και εάν απαιτηθεί από το έργο θα υπάρχει επανάκληση στον Πελάτη εντός δύο ωρών ή όποτε θα καθοριστεί από τον πελάτη ώστε να ενημερωθεί σχετικά με το ερώτημα του.

Για την εξυπηρέτηση των κλήσεων θα παραδοθεί κατόπιν συνεννόησης και τελικής συμφωνίας, αναλυτικό script manual και εγχειρίδιο ερωταπαντήσεων (FAQs)

3.5 Υποδοχή Κλήσεων σε Περιόδους Φυσιολογικής Λειτουργίας

Ο αριθμός των on line agents FTE (full time equipment) που απαιτούνται υπολογίζεται με βάση την μέθοδο Erlang και εξαρτάται από τους ακόλουθους παράγοντες:

- **Service level** ορίζεται το 80% των κλήσεων που απαιτούνται σε χρόνο μικρότερο των 20 δευτερολέπτων
- **Number of Calls:** Όγκος και Κατανομή των κλήσεων
- **Average Call Time:** Μέση διάρκεια κλήσεων 3 λεπτά
- **After Call work Time:** Χρόνος μετά την ολοκλήρωση επικοινωνίας για καταγραφή στο σύστημα.

Αναλυτικά η μεθοδολογία υλοποίησης του γενικού αυτού μοντέλου:

Η υπηρεσία υλοποιείται με τη χρήση συστήματος δρομολόγησης κλήσεων (ACD ή CTI), εφαρμογής που θα περιλαμβάνει τα δεδομένα του έργου καθώς και με μία αποκλειστική και εξειδικευμένη απαντητική ομάδα η οποία θα αποτελείται από τις ακόλουθες ειδικότητες:

Call Center Agents - Η ευρύτερη απαντητική ομάδα απαρτίζεται από ικανό αριθμό agents που θα εργάζονται ώστε να καλύπτουν την υπηρεσία καθημερινά 08:00-16:00.

Call Center Supervisor – ένα άτομο θα διαχειρίζεται ειδικά θέματα πελατών που θα χρήζουν περισσότερης έρευνας και γενικότερα θα ελέγχουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3.6 Υποδοχή Κλήσεων και Προσαρμογή στις Περιόδους Αιχμής

Το Call Center της εταιρείας για την υποδοχή κλήσεων σε περιόδους αιχμής και σε περιπτώσεις ιδιαίτερων συμβάντων θα πρέπει να ακολουθήσει μεθοδολογία που στηρίζεται σε δύο στρατηγικά σημεία:

- Στο ανθρώπινο δυναμικό του Call Center.
- Στην εφαρμογή της μεθόδου κατανομής κλήσεων που παρέχει το σύστημα ολοκλήρωσης τηλεφωνίας (CTI) ή (ACD).

Ένα σημαντικός αριθμός του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας θα λάβει τη βασική εκπαίδευση για το έργο, ώστε η ετοιμότητά τους σε περίπτωση ανάγκης κάλυψης εκτάκτων περιστατικών και της ανάλογης τηλεφωνικής ζήτησης, να θεωρείται δεδομένη.

Με βάση τη λογική αυτή, οι agents που καθημερινά βρίσκονται στο Call Center μας (εκτός της αποκλειστικής ομάδας του έργου) και απασχολούνται είτε σε εισερχόμενες είτε εξερχόμενες κλήσεις on line, κατατάσσονται σε ομάδες ανάλογα με το βάθος των γνώσεών τους με σκοπό την έκτακτη συμμετοχή τους στο έργο.

Λειτουργικά σημαίνει, ότι εάν υπάρχει έστω και μία κλήση που αναμένει να εξυπηρετηθεί και το σύνολο της αποκλειστικής ομάδας του έργου τη δεδομένη στιγμή είναι απασχολημένο, τότε ενεργοποιείται αυτόματα το σύστημα και αξιοποιεί το σύνολο του διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού για την εύρεση ελεύθερου agent, τηρώντας τις προδιαγραφές εξυπηρέτησης του μέγιστου χρόνου αναμονής των 20'' δευτερολέπτων.

Προφανές στόχος της προτεινόμενης στρατηγικής αυτής είναι η δημιουργία μηχανισμού απορρόφησης των αιχμών τηλεπικοινωνιακής κίνησης – άρα, η εκ των προτέρων σχεδιασμένη ευελιξία προσαρμογής σε περιόδους αιχμής χωρίς να παραβιασθούν τα ποιοτικά standards του εγκατεστημένου συστήματος.

3.7 Έκδοση Στατιστικών Στοιχείων

Τα στατιστικά στοιχεία από τη λειτουργία του Call Center, αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τη μελλοντική οργάνωση και λειτουργία του. Τα στατιστικά στοιχεία εκδίδονται σε διάφορες χρονικές περιόδους για βραχυπρόθεσμη, μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη αποτίμηση και πρόβλεψη, σύμφωνα με την κρίση του επόπτη ώστε να παρακολουθεί

την απόδοση του Κέντρου, να εντοπίζει προβλήματα και να επιβάλλει διορθώσεις.

Το ολοκληρωμένο σύστημα υπολογιστικής τηλεφωνίας του Call Center οφείλει να καταγράφει αναλυτικά πότε και ποιος χειρίστηκε κάθε εισερχόμενη και εξερχόμενη κλήση, τη διάρκεια της και γενικά οτιδήποτε αφορά αυτήν, μέσω ειδικής εφαρμογής αναφορών Reporting. Η εφαρμογή έκδοσης στατιστικών που διαθέτει η συνεργαζόμενη εταιρεία θα πρέπει να δύναται να παραμετροποιηθεί εάν χρειαστεί, ώστε να καλύψει τις ανάγκες του έργου.

Απαιτείται η δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού των βασικών μεγεθών του σύγχρονου τρόπου Οργανωμένου Κέντρου Προσέγγισης και Εξυπηρέτησης Πελατών σε διάφορα διαστήματα (Εβδομαδιαία, ημερήσια, μηνιαία). Ενδεικτικά :

- Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
- Πλήθος εξυπηρετηθέντων κλήσεων
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν το πέρας του μέγιστου χρόνου αναμονής (20sec.)
- Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) μετά το πέρας του μέγιστου χρόνου αναμονής (20sec.)
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά.
- Μέσος χρόνος συνολικής παραμονής στο σύστημα
- Κατανομή (distribution) των εισερχομένων στο χρόνο (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα)

Τα ημερήσια στατιστικά επιτρέπουν την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τυχόν αυξημένη κίνηση για περιορισμένη χρονική περίοδο, γεγονός που παρέχει την δυνατότητα πρόβλεψης και ως εκ' τούτου σχεδιάζεται ένα πλάνο διαχείρισης των κλήσεων για την επόμενη μέρα.

Παρά το γεγονός, ότι ο αριθμός των κλήσεων μπορεί να παρουσιάζει διακύμανση από ημέρα σε ημέρα, είναι δυνατόν να υπάρχει κατ' αρχήν πρόβλεψη από τα στατιστικά στοιχεία των αμέσως προηγούμενων ημερών. Εξάλλου τα στοιχεία αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να πραγματοποιηθεί έλεγχος των προβλέψεων που είχαν γίνει για την τηλεφωνική κίνηση της τρέχουσας περιόδου.

Η ακριβής μορφή των παραγόμενων reports, η συχνότητα και διαδικασία αποστολής τους θα συμφωνηθούν από κοινού βάσει προκαθορισμένων προδιαγραφών που θα αποσταλούν από την ΕΤΕΑΝ ΑΕ.

3.8 Αξιολόγηση της επικοινωνίας Call Center Agent

Στη συνολική αξιολόγηση του Call Center Agent, σημαντική βαρύτητα έχει η αξιολόγηση του σε ότι αφορά την ποιότητα της επικοινωνίας με τους πελάτες που καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο.

Η αξιολόγηση της επικοινωνίας αυτής θα πρέπει να γίνεται σε καθημερινή βάση από τους αρμόδιους υπευθύνους του Call Center. Η δυνατότητα της παρακολούθησης των κλήσεων μπορεί να επιτυγχάνεται με τον ορισμό βασικής στρατηγικής δικαιωμάτων.

Τα βασικά σημεία αξιολόγησης αφορούν:

- Άνοιγμα επικοινωνίας
- Αρχική Διάθεση Εξυπηρέτησης
- Κατανόηση - Ακρόαση του Πελάτη
- Γνώση του Θέματος
- Ολοκλήρωση Επικοινωνίας
- Γενική εικόνα απόδοσης

Άνοιγμα επικοινωνίας: Αξιολογούμε εάν ο agent ακολουθεί το χαιρετισμό που προβλέπεται και περιγράφεται στο call guide στη οθόνη του υπολογιστή του για παράδειγμα: Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών για τις εναλλακτικές προτάσεις εξοικονόμησης ενέργειας

Αρχική Διάθεση Εξυπηρέτησης: Αξιολογούμε εάν ο agent εκφράζει με το τόνο της φωνής του τη διάθεση του για να εξυπηρετήσει τον Πολίτη

Κατανόηση - Ακρόαση του Πελάτη: Αξιολογούμε εάν ο agent δίνει το χρόνο στο Πελάτη να εκφράσει το αίτημα του

Γνώση του Θέματος: Αξιολογούμε εάν ο agent αφενός γνωρίζει την απάντηση και αφετέρου εάν την μεταδίδει με σαφήνεια στο Πολίτη

Ολοκλήρωση επικοινωνίας - Αξιολογούμε εάν ο agent επιβεβαιώνει με την ολοκλήρωση της απάντησης του ότι έγινε κατανοητός, εάν ο καταναλωτής επιθυμεί επιπλέον διευκρινήσεις για το ίδιο θέμα ή για κάτι διαφορετικό και τέλος εάν κλείνοντας ο agent τον ευχαρίστησε που μας κάλεσε.

Γενική εικόνα απόδοσης: Σε αυτό το σημείο αξιολογούμε τη συνολική εικόνα της επικοινωνίας.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης θα πρέπει να καταγράφονται σε ειδικά διαμορφωμένα φόρμα και να βαθμολογούνται με την ανάλογη βαρύτητα.

3.9 Τεχνικές απαιτήσεις/προσαρμογές

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί μέσω VPN και με μοναδική στατική IP πάνω στην εφαρμογή του Προγράμματος Εξοικονομώ Κατ'Οίκον, ώστε με ανάλογες προσβάσεις να βλέπει τις οθόνες στις οποίες θα του επιτραπεί η πρόσβαση.

3.10 Χρονοδιάγραμμα

Η ανάδοχος εταιρεία οφείλει να πραγματοποιήσει τις απαραίτητες εργασίες που απαιτούνται για την έναρξη του έργου Τηλεφωνικής

Υποστήριξης Εισερχόμενων Κλήσεων εντός (10) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της σύμβασης. Συγκεκριμένα, οι εργασίες αυτές θα αφορούν τα παρακάτω (Η κατανομή των απαιτούμενων ημερών είναι ενδεικτική):

• Δημιουργία Σύμβασης	1 ημέρα
• Αναλυτικές Προδιαγραφές	2 ημέρες
• Προγραμματισμός T/K & Announcement messages	1 ημέρα
• Format Reports & Scripts	3 ημέρες
• Εγκατάσταση της εφαρμογής	3 ημέρες
• Εκπαίδευση	1 ημέρα
• Έναρξη λειτουργίας	1 ημέρα

4. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ – ΤΙΜΕΣ

Η Οικονομική Προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει συμπληρωμένο, **επί ποινή αποκλεισμού**, τον πίνακα της Οικονομικής προσφοράς, σύμφωνα με το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**.

- Οι τιμές θα πρέπει να δίδονται σε ΕΥΡΩ, θα αναγράφονται δε ολογράφως και αριθμητικώς.

Στη συνολική τιμή της οικονομικής προσφοράς περιλαμβάνονται:

1. Όλες οι επιβαρύνσεις, οι οποίες βαρύνουν εξ ολοκλήρου τον υποψήφιο.
2. Οι νόμιμες υπέρ τρίτων κρατήσεις, οι οποίες βαρύνουν επίσης τον υποψήφιο.
3. Ειδικές δαπάνες που πιθανόν πραγματοποιήσει ο Ανάδοχος για λογαριασμό της ΕΤΕΑΝ ΑΕ (π.χ. αμοιβές τρίτων) βαρύνουν τον ίδιο και συμπεριλαμβάνονται στη συνολική τιμή της προσφοράς.

- Προσφορές που δεν δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν σχέση ΕΥΡΩ σε ξένο νόμισμα θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
- Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής της τιμής απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Οι τιμές θα δίδονται ως εξής:

1. Τιμή χωρίς Φ.Π.Α. (Καθαρή αξία)
2. Συντελεστής Φ.Π.Α. επί τοις % στο οποίο υπάγεται το είδος. (Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος Φ.Π.Α. αυτός θα διορθώνεται από την ΕΤΕΑΝ ΑΕ)
3. Ποσό ΦΠΑ
4. ΤΕΛΙΚΗ ΑΞΙΑ

σύμφωνα με τον **ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**, τον οποίο οι υποψήφιοι Ανάδοχοι **πρέπει να συμπληρώσουν επί ποινή αποκλεισμού**, να υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο και να φέρει τη

σφραγίδα του προσφέροντος και να τον περιλάβουν στον φάκελο της Προσφοράς.

- Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια της ισχύος προσφοράς ούτε σε τυχόν παρατάσεις της. Από την οικονομική προσφορά πρέπει να προκύπτει με σαφήνεια το ποσό το οποίο επιδιώκει να λάβει ο Ανάδοχος, ο οποίος και είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το εάν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου προκύψουν παράγοντες τους οποίους δεν είχε υπολογίσει. Η ΕΤΕΑΝ ΑΕ δεν υποχρεούται να προβεί σε καμία συμπληρωματική δαπάνη.
- Η ΕΤΕΑΝ ΑΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα και διευκρινήσεις για την τεκμηρίωση των προσφερομένων τιμών, οι δε συμμετέχοντες υποχρεούνται να παράσχουν αυτά.
- Σε περίπτωση που η ΕΤΕΑΝ ΑΕ διαπιστώσει ότι οι προσφερόμενες τιμές είναι υπερβολικά χαμηλές, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται αμφιβολίες για την αξιοπιστία τους, μπορεί να ζητηθούν συμπληρωματικά δικαιολογητικά για την αιτιολόγηση των οικονομικών προσφορών, όπως π.χ. πιστοποιητικά φορέων από τα οποία να προκύπτει ότι έχουν αναλάβει στο παρελθόν εργασίες συναφούς αντικειμένου και οτιδήποτε άλλο κρίνει η ΕΤΕΑΝ ΑΕ απαραίτητο προκειμένου να διευκολυνθεί το έργο της.

5. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Ο Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση υποχρεούται να προσκομίσει έγκαιρα και προσηκούτως τα απαραίτητα δικαιολογητικά όπως αυτά περιγράφονται στο **παράρτημα Δ'** της παρούσας.

6. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ο Ανάδοχος στον οποίο θα γίνει η κατακύρωση, υποχρεούται να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, αόριστης διάρκειας, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 10% της συνολικής συμβατικής αξίας χωρίς το ΦΠΑ, και η οποία θα είναι σύμφωνη με το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'** της παρούσας, επιστρέφεται δε μετά την οριστική παραλαβή του έργου και την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων της ΕΤΕΑΝ ΑΕ έναντι του αναδόχου.

7. ΘΕΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

7.1 Όλο το έργο που παράγεται από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικό, ανήκει στην απόλυτη ιδιοκτησία της Εταιρείας και αποτελεί περιουσιακό στοιχείο αυτής. Ο Ανάδοχος μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα παραδοτέα σε επεξεργάσιμα αρχεία στην Εταιρεία. Ο Ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των αρχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Εταιρείας.

7.2. Τα πνευματικά και συγγενικά δικαιώματα ρητώς εκχωρούνται στην Εταιρεία χωρίς την καταβολή πρόσθετης αμοιβής πέραν της προβλεπόμενης στη σχετική σύμβαση.

7.3. Η Εταιρεία θα έχει τα αποκλειστικά δικαιώματα όλων των υλικών, εντύπων και ηλεκτρονικών και λοιπών παραδοτέων του αναδόχου. Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να τα χρησιμοποιεί χωρίς την έγκριση της Εταιρείας.

8. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

8.1 Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της ΕΤΕΑΝ Α.Ε.

8.2 Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

8.3 Σε περίπτωση ανωτέρας βίας η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα εργάσιμες μέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρω βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην υπηρεσία τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

9. ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος, ακόμη και αυτό της κατακύρωσης, η ΕΤΕΑΝ Α.Ε. δύναται να αναστείλει ή ματαιώσει αυτή, για οποιοδήποτε λόγο, μετά από έγγραφη ειδοποίηση των υποψηφίων.

Σε κάθε περίπτωση, η ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και το Ελληνικό Δημόσιο δεν φέρουν καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία των υποψηφίων από την υποβολή εκδήλωσης ενδιαφέροντός τους, εφόσον έλαβαν εγκαίρως την ειδοποίηση ματαίωσής της.

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ. & Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΤΗΣ ΕΤΕΑΝ Α.Ε.
Γεώργιος Γεροντούκος**



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

	Περιγραφή Κόστους (για κάθε ένα από τα παραδοτέα του Έργου)	Καθαρή Αξία	Συντελ. ΦΠΑ(%)	Ποσό ΦΠΑ	*Τελική αξία	Σχόλια /Παρατηρήσεις
Α						
Β						
Γ						
Δ						
	Συνολικό Κόστος Έργου χωρίς ΦΠΑ (Καθαρή Αξία) - Αριθμητικώς					
	Συνολικό Κόστος Έργου χωρίς ΦΠΑ (Καθαρή Αξία) - Ολογράφως					

*Τελική Αξία = Καθαρή Αξία + Ποσό Φ.Π.Α.

Σημείωση: Το συνολικό κόστος έργου περιλαμβάνει όλα τα έξοδα περιλαμβανομένου των φόρων, τελών, λοιπών εξόδων κλπ.

(ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΝΟΜ. ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ/ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑ)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

(Άρθρο 8 Ν. 1599/1986)

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

ΠΡΟΣ	ΕΤΕΑΝ ΑΕ						
Ο- Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο							
Ημερομηνία γέννησης :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ.:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ.:	TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email)			

(3)

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις , που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ, 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, **δηλώνω ότι:**

ισχύουν τα κάτωθι αναφορικά με την εκπροσωπούμενη από εμένα επιχείρηση με την επωνυμία..... μέχρι και την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς μας για το έργο Παροχής υπηρεσιών HELP DESK του Προγράμματος Εξοικονόμηση κατ' οίκον – Πρόσκληση με ΑΠ 165916/09.12.2013:

1. δεν τελώ υπό πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό, αναστολή εργασιών ή οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση που προκύπτει από παρόμοια διαδικασία.
2. δεν βρίσκομαι σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης ή σε διαδικασία έκδοσης απόφασης αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή διαχείρισης συμβιβασμού με τους πιστωτές ή υπόκεινται σε άλλες παρόμοιες διαδικασίες.
3. δεν έχω καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, για δωροδοκία, απάτη, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, ψευδορκία, δόλια χρεοκοπία καθώς και για αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική μου δραστηριότητα.
4. δεν έχω διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο η ΕΤΕΑΝ Α.Ε. δύναται να διαπιστώσει με οποιοδήποτε τρόπο.
5. έχω εκπληρώσει τις υποχρεώσεις μου όσον αφορά στην καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και είμαι ασφαλιστικά ενήμερος
6. έχω εκπληρώσει τις φορολογικές υποχρεώσεις μου και είμαι φορολογικά ενήμερος.

7. δεν έχω καταδικαστεί για ψευδή δήλωση κατά την παροχή πληροφοριών που απαιτούνται από τις διατάξεις του ΠΔ 60/2007.
8. δεν έχω αποκλεισθεί από διαγωνισμούς του Δημοσίου με απόφαση της οικείας αρχής ή αντίστοιχης αρχής άλλης χώρας.
9. είμαι εγγεγραμμένος στο Επιμελητήριο.....
10. εγκρίνω την υποβολή προσφοράς εκ μέρους της Επιχείρησής μου για το ως άνω έργο
11. έλαβα γνώση των όρων της ως άνω πρόσκλησης και των Παραρτημάτων της ως άνω πρόσκλησης και τους αποδέχομαι ανεπιφύλακτα.
12. θα προσκομίσω έγκαιρα και προσηκόντως τα απαραίτητα δικαιολογητικά όπως αυτά περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ της ως άνω πρόσκλησης σε περίπτωση επικείμενης κατακύρωσης σε μένα του έργου
13. έχω αποδεδειγμένη εμπειρία σε:
- Υλοποίηση και εμπειρία έργων σε δράσεις διάδοσης και δημοσιότητας.
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση εκστρατειών ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης κοινού.
 - Σύνταξη, επιμέλεια και παραγωγή ενημερωτικού υλικού και διαφημιστικών μηνυμάτων (ηλεκτρονικών μέσων & ραδιοφώνου).
 - Σχεδιασμό και παραγωγή προωθητικού ηλεκτρονικού και έντυπου υλικού (π.χ. φυλλάδια, αφίσες, banner).
14. Επιθυμώ να γίνεται η επικοινωνία της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. με την Επιχείρησή μου ως ακολούθως:
- Με αλληλογραφία: Διεύθυνση.....ΤΚ..... εκπρόσωπος αλληλογραφίας (επικοινωνίας) :.....
- ή/και με τη συσκευή FAX αριθμός:.....
- ή/και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και να αναγράψει τη διεύθυνση:.....
15. Για αλλοδαπή εταιρεία να ορίζεται Έλληνας αντίκλητος:
.....

Ημερομηνία(= η ημερομηνία υποβολής της προσφοράς)

Ο-Η Δηλ

(Υπογραφή)

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

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

**ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ
ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

ΕΚΔΟΤΗΣ:.....

ΑΡΙΘΜΟΣ:.....

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ €.....
ΠΡΟΣ:

ΤΗΝ Α.Ε. ΕΘΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΞΕΝΙΑΣ 24
Τ.Κ.115 28 , Α Θ Η Ν Α

Έχουμε την τιμή να σας δηλώσουμε με την παρούσα ότι εγγυόμαστε ανεπιφύλακτα και για
αόριστο χρονικό διάστημα υπέρ του
ο οποίος εδρεύει στην, μέχρι του ποσού
των €.....
(αριθμητικώς και ολογράφως = το 10% της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ) ο οποίος
αναδείχθηκε ανάδοχος στο διενεργηθέντα από εσάς την Διαγωνισμό για
.....
.....

και για την ακριβή, πιστή και εμπρόθεσμη εκπλήρωση εκ μέρους του των όρων και
υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σχετική Προκήρυξη (ΑΠ/...-...-2013) και τη
σχετική σύμβαση.

Το ανωτέρω ποσό είναι στη διάθεσή σας και δηλώνουμε ότι σε περίπτωση που θα μας
ζητούσατε την καταβολή του ποσού αυτού ή μέρους αυτού, αναλαμβάνουμε την υποχρέωση να
το καταβάλουμε σε σας ή σε αυτόν που θα μας υποδείξετε, μέσα σε τρεις (3) ημέρες το
αργότερο από τη σχετική απλή πρόσκλησή σας, παραιτούμενοι ρητά και ανεπιφύλακτα από
κάθε ευεργέτημα ή ένσταση, όπως αυτή της διζήσεως και διαιρέσεως και από το δικαίωμα
έρευνας του νομίμου ή μη της απαίτησής σας.

Το ποσό αυτό περιλαμβάνεται μέσα στο συνολικό ποσό χορήγησης εγγύησης στο Δημόσιο, το
οποίο καθορίστηκε από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

Με τιμή

(τόπος, ημερομηνία έκδοσης)
(υπογραφή/ές εκπροσώπου/ων - σφραγίδα τράπεζας)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

**(Άρθρο 5 παρ. 2 του Κανονισμού Προμηθειών της ΕΤΕΑΝ Α.Ε.
όπως αυτός έχει εγκριθεί με την ΥΑ 31940/ΔΙΟΕ 622/19.7.2011 - ΦΕΚ
Β 1777/5.8.2011)**

**(Ο Κανονισμός Προμηθειών είναι ανηρτημένος στην ιστοσελίδα της
ΕΤΕΑΝ ΑΕ στη διεύθυνση www.etean.com.gr)**

α. Οι Έλληνες πολίτες :

(1) Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει, ότι δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθρου 43 του π.δ/τος 60/2007, ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεωκοπίας.

(2) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε πτώχευση και, επίσης, ότι δεν τελούν σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης.

(3) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.

Σε περίπτωση εγκατάστασης τους στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω περιπτώσεων (2) και (3) εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.

(4) Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμα τους, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, και αφετέρου ότι εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι της επίδοσης της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης. Για όσους ασκούν γεωργικό ή κτηνοτροφικό επάγγελμα, απαιτείται σχετική βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος, από αρμόδια αρχή του Δημοσίου ή του οικείου ΟΤΑ.

β. Οι αλλοδαποί:

(1) Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμου εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης τους, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της περίπτωσης (1) του εδ. α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

(2) Πιστοποιητικό της κατά περίπτωση αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασης τους, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε κάποια από τις καταστάσεις

της περ. (2) του εδ. α ή υπό άλλη ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία και ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις της περ. (3) του εδ. α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

(3) Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής της χώρας εγκατάστασης τους, από το οποίο να προκύπτει ότι ήταν εγγεγραμμένοι στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή σε ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού και εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι την επίδοση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.

γ. Τα νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά:

(1) Τα παραπάνω δικαιολογητικά των περιπτώσεων των εδαφίων α και β της παρ. 2 του παρόντος, αντίστοιχα.

(2) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης της παρ. 2, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό κοινή εκκαθάριση του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, ή ειδική εκκαθάριση του ν. 1892/1990 (Α` 101), όπως εκάστοτε ισχύει, ή άλλες ανάλογες καταστάσεις (μόνο για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα) και, επίσης, ότι δεν τελούν υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης των ανωτέρω νομοθετημάτων ή υπό άλλες ανάλογες καταστάσεις (μόνο για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα), ή δεν έχουν υπαχθεί στο άρθρο 99 του Πτ.Κ.

(3) Ειδικότερα, τα ανωτέρω νομικά πρόσωπα πρέπει να προσκομίζουν για τους διαχειριστές, στις περιπτώσεις των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και των προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και για τον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο για τις ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.), απόσπασμα ποινικού μητρώου ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι τα ανωτέρω πρόσωπα δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της περίπτωσης (1) του εδ. α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

(4) Επί ημεδαπών ανωνύμων εταιρειών τα προαναφερόμενα πιστοποιητικά της εκκαθάρισης της περίπτωσης (2) του εδ. γ της παρ. 2 του παρόντος, εκδίδονται, όσον αφορά στην κοινή εκκαθάριση από την αρμόδια Υπηρεσία της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, στο μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών της οποίας είναι εγγεγραμμένη η συμμετέχουσα στο διαγωνισμό Α.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 7α.1.α` και 7β.12 του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, και, όσον αφορά στην ειδική εκκαθάριση του ν. 1892/1990, όπως εκάστοτε ισχύει, από το αρμόδιο Εφετείο της έδρας της ανωνύμου εταιρείας που τελεί υπό ειδική εκκαθάριση.

Επί ημεδαπών εταιρειών περιορισμένης ευθύνης και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) το πιστοποιητικό της εκκαθάρισης, εκδίδεται από το αρμόδιο τμήμα του Πρωτοδικείου της έδρας της συμμετέχουσας στον διαγωνισμό επιχείρησης.

δ. Οι Συνεταιρισμοί:

(1) Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή

δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης από το οποίο να προκύπτει ότι ο πρόεδρος του Διοικητικού του Συμβουλίου δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της περίπτωσης (1) του εδ. α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

(2) Τα δικαιολογητικά των περιπτώσεων (2) και (3) του εδ. α της παρ. 2 του παρόντος άρθρου, εφόσον πρόκειται για ημεδαπούς συνεταιρισμούς και της περίπτωσης (2) του εδ. β της παρ. 2 του παρόντος άρθρου, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπούς συνεταιρισμούς, αντίστοιχα, και της περίπτωσης (2) του εδ. γ της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

(3) Βεβαίωση αρμόδιας αρχής ότι ο Συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα.

ε. Οι ενώσεις προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά:

Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε προμηθευτή που συμμετέχει στην Ένωση.

3. Εάν σε κάποια Χώρα βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρχή της ότι δεν εκδίδονται τα παραπάνω έγγραφα ή πιστοποιητικά, ή δεν καλύπτουν όλες τις ως άνω αναφερόμενες περιπτώσεις του παρόντος άρθρου, δύναται να αντικατασταθούν αυτά ως εξής:

- Εφόσον πρόκειται για διαγωνισμό με προϋπολογισθείσα αξία ίση ή ανώτερη των προβλεπομένων ορίων της περ. ε της παρ. 2 του άρθρου 4 του παρόντος, από ένορκη βεβαίωση του υπόχρεου προς υποβολή του δικαιολογητικού. Εάν στη χώρα αυτή δεν προβλέπεται ούτε ένορκη βεβαίωση, δύναται αυτή να αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας, στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής.

- Εφόσον πρόκειται για διαγωνισμό με προϋπολογισθείσα αξία κατώτερη των προβλεπομένων ορίων της περ. ε της παρ. 2 του άρθρου 4 του παρόντος, από υπεύθυνη δήλωση του προμηθευτή που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης.

Στην κατά τα άνω ένορκη βεβαίωση ή υπεύθυνη δήλωση θα δηλώνεται ότι στην συγκεκριμένη χώρα δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα έγγραφα και ότι δεν συντρέχουν στο συγκεκριμένο πρόσωπο οι ανωτέρω νομικές καταστάσεις.