



ΗΔΙΚΑ

16PROC004440560 2016-05-24

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Α.Ε.

Λαγουμιτζή 40 · Νέος Κόσμος 117 45 · Αθήνα

info@idika.gr · www.idika.gr

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ**

Πληροφορίες: Κολοβού Χριστίνα

Τηλέφωνο: 210-9282153

Φαξ : 210-9248942

E-mail: kolovou@idika.gr

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Αθήνα, 24/5/2016

Αρ. Πρ. Διακήρυξης: 4411

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΑΝΑΛΑΒΕΙ ΤΟ ΕΡΓΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΩΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ (ΓΡΑΜΜΗ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ) ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣ ΓΙΑ ΠΕΡΙΟΔΟ 6 ΜΗΝΩΝ

ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗ ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΗ ΤΙΜΗ

(Απόφαση Δ.Σ 1271 της συνεδρίασης της 253/19.5.2016)

Προϋπολογισμός συνολικής δαπάνης: 60.000,00 € πλέον Φ.Π.Α.

Ο ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΔΙΕΞΑΧΘΕΙ: Με υποβολή προσφορών στο πρωτόκολλο της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ με κριτήριο αξιολόγησης **τη χαμηλότερη τιμή**. Οι προσφορές θ' ανοιχθούν σε δημόσια συνεδρίαση της Μόνιμης Επιτροπής Προμηθειών της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ που θα γίνει στα Γραφεία της Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε. - Λαγουμιτζή 40 και Λεωφ. Συγγρού 3^{ος} όροφος – **την 16^η Ιουνίου 2016**, ημέρα **Πέμπτη** και ώρα **12^{οο}**.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ – ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Ο διαγωνισμός περιλαμβάνει την ανάδειξη Αναδόχου που θα αναλάβει για περίοδο έξι (6) μηνών (από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης) της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης πρώτου επιπέδου (Γραμμή Άμεσης Βοήθειας) των χρηστών της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης προϋπολογιζόμενης δαπάνης **60.000,00 €** πλέον ΦΠΑ και αναλύεται ως εξής:

- Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) θα είναι διαθέσιμη μέσω τηλεφώνου 11131
 - Το 90% των κλήσεων θα απαντώνται εντός 15 δευτερολέπτων
 - Μέγιστο αποδεκτό ποσοστό κλήσεων που βρήκαν σήμα κατελημμένο <= 1%
 - Το 75% τουλάχιστον των προβλημάτων πρέπει να επιλύονται από το πρώτο επίπεδο άμεσης βοήθειας
 - Θα μπορεί να υποστηρίζει τουλάχιστον 400 κλήσεις κατά μέσο όρο ανά ημέρα, με εκτιμώμενη μέση διάρκεια 4 λεπτά ανά κλήση
 - Όλες οι κλήσεις θα πρέπει να απαντώνται εντός ενός (1) λεπτού (μέγιστος χρόνος αναμονής)
 - Καταγραφή του συμβάντος στην εφαρμογή Trouble Ticketing σε διάστημα <= 30 λεπτών
- Στο αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού περιλαμβάνονται επίσης:**
- Δυνατότητα ηχογράφησης των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων (εφόσον απαιτηθεί)

- Λειτουργία του κέντρου επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του help desk υποστήριξης χρηστών και του κόστους των τηλεπικοινωνιακών τελών του κέντρου επικοινωνίας
- Κλήση στο 11131 στη συνέχεια προώθηση των επιλεγμένων κλήσεων μέσω IVR που αφορούν την Η/Σ στο τηλεφωνικό κέντρο του αναδόχου και επιστροφή στην Η.ΔΙ.Κ.Α όταν απαιτείται
- Τεχνική υποδομή για την επικοινωνία του help desk με την ομάδα υποστήριξης του αναδόχου μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Trouble Ticketing που λειτουργεί στην Η.ΔΙ.Κ.Α.
- Παρακολούθηση των χρηστών της Η/Σ μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής User Management που λειτουργεί στην Η.ΔΙ.Κ.Α. για την επιβεβαίωση των στοιχείων τους

2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών, περιγράφονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α» της παρούσας**. Σημειώνεται ότι οι προδιαγραφές του **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α΄** (λόγω της κρισιμότητας του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης) είναι **απαιτητές στο σύνολό τους** και ως εκ τούτου οποιαδήποτε απόκλιση από αυτές επισύρει την ποινή του αποκλεισμού.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ /ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ/ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

3.1 Δικαίωμα συμμετοχής/ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων που αθροιστικά:

- Να διαθέτει εμπειρία σε παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικών Υπηρεσιών – από 01/01/2010 μέχρι την ημερομηνία υποβολής των Προσφορών, η οποία να αποδεικνύεται με την εκτέλεση τουλάχιστον πέντε (5) διαφορετικών Συμβάσεων συναφών Υπηρεσιών, ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών η κάθε μια, με έργα στα οποία που διαχειρίζονται τουλάχιστον 100.000 εισερχόμενες κλήσεις κατ' έτος. Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να καταθέσει **εντός του Φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής** τα εξής:
 - Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικά ή πρωτόκολλα παραλαβής που συντάσσονται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.
 - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, και όχι η σχετική Σύμβαση Έργου.
- Να διαχειρίζεται ένα τουλάχιστον ανάλογο έργο για επιχειρήσεις ή οργανισμούς με αντίστοιχο πελατολόγιο. Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει πλήρη περιγραφή ενός τουλάχιστον ανάλογου σύμφωνα με τα ως άνω έργου.
- Να διαθέτει πιστοποιημένο και εν ισχύ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2008 που να έχει εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Για την απόδειξη της εν λόγω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής πρέπει να προσκομιστεί **ευκρινές αντίγραφο** της ζητούμενης πιστοποίησης.
- Να διαθέτει σε παραγωγική λειτουργία κατ' ελάχιστον 50 πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας (υπολογιστές, τηλεφωνικές συσκευές, λογισμικό). Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει πλήρη περιγραφή των υποδομών του.

- 16PROC004440560_2016_05_24
- Να διαθέτει εφεδρικό Call Center το οποίο να βρίσκεται σε πλήρη παραγωγική λειτουργία, ώστε να καλύπτει περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας της κύριας εγκατάστασης έτσι ώστε να διασφαλίζεται το business continuity. Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει απόδειξη ύπαρξης του εφεδρικού call center.
 - Αριθμός απασχολούμενου προσωπικού – Να διαθέτει άνω των 50 ατόμων προσωπικό. Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει θεωρημένη κατάσταση του απασχολούμενου από αυτόν προσωπικού.
 - Έχουν Μέσο Όρο κύκλου εργασιών την τελευταία τριετία **120.000€**. Για την απόδειξη των συγκεκριμένης ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος οφείλει να υποβάλλει Ισολογισμούς των τελευταίων **τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων**, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή Δήλωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών. Σε περίπτωση που δεν έχουν δημοσιευμένο Ισολογισμό αρκεί να προσκομιστεί Ισοζύγιο πρωτοβαθμίων της **31^{ης}/12.2015**. Οι συμμετέχουσες εταιρείες θα πρέπει να παρουσιάζουν κατά την τελευταία πενταετία τουλάχιστον τρεις θετικές χρήσεις (δηλαδή να μην έχουν ζημιές).
 - Έχουν προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά συμμετοχής της **παρ. 4.1** (συμπληρωματικά προς τα ως άνω).

3.2 Αποκλεισμός Συμμετοχής

Δεν έχουν Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό:

- Όσοι δεν πληρούν τις ανωτέρω (**παρ. 3.1**) **ελάχιστες προϋποθέσεις Συμμετοχής**
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της **παραγράφου 4.1 «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»**
- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς δεν πληρούν όλες τις προϋποθέσεις και δεν καλύπτουν τα κριτήρια επιλογής που περιγράφονται στα άρθρα 6 και 8 του ΠΔ 118/2007 σε συνδυασμό με το άρθρο 43 του ΠΔ 60/2007 κατά περίπτωση.
- Όσοι αποκλείστηκαν, κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς, από διαγωνισμούς για προμήθειες του Δημοσίου με αμετάκλητη απόφαση του Υπ. Ανάπτυξης.
- Όσοι έχουν κηρυχθεί με τελεσίδικη απόφαση έκπτωτοι από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα
- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα δεν είναι εγκαταστημένα σε κράτη-μέλη της ΕΕ ή του ΕΟΧ ή δεν δικαιούται να συμμετέχουν στο διαγωνισμό εξαιτίας της νομοθεσίας τρίτων χωρών, στις οποίες είναι εγκαταστημένα, που δεν έχουν κυρώσει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων του ΠΟΕ.
- Οι ενώσεις προσώπων, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού της παραγράφου αυτής, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της
- Όσα πρόσωπα, μετέχουν αυτόνομα ή σε Ένωση ή ως υπεργολάβοι σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζόμενων.
- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα του εξωτερικού έχουν υποστεί αντίστοιχες με τις παραπάνω κυρώσεις
- Όταν η οικονομική προσφορά του υποψηφίου αποκλίνει από το **85% του median** των αποδεκτών προσφορών.
- Όταν η Τεχνική προσφορά του υποψηφίου δεν ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις (**ON-OFF**) του **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α'** της παρούσας.

4. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

16PROC004440560 2016-05-24

Οι προσφορές θα κατατεθούν ή θα αποσταλούν ταχυδρομικά στο Πρωτόκολλο της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ μέχρι την ημέρα και ώρα που ορίζεται στην διακήρυξη. Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την καθορισμένη ημέρα και ώρα που ορίζει η διακήρυξη δεν θα γίνονται δεκτές αλλά θα επιστρέφονται. Η Επιτροπή Προμηθειών θα παραλάβει μέσω του Πρωτοκόλλου τις προσφορές τις οποίες θα αποσφραγίσει με τη διαδικασία που αναφέρεται στην παρ. 7 της παρούσας.

Οι προσφορές θα ισχύουν για **έξι (6) μήνες** από την επομένη ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Οι προσφορές που θα καταθέσουν οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλονται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο σε δύο (2) αντίγραφα (πλην των δικαιολογητικών συμμετοχής που δεν απαιτείται να διατεθεί αντίγραφο) ο οποίος θα πρέπει να περιλαμβάνει **υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού** όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία σε ιδιαίτερους φακέλους και ειδικότερα:

4.1. Δικαιολογητικά συμμετοχής

Οι υποψήφιοι προμηθευτές οφείλουν να καταθέσουν, υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού μαζί με την Προσφορά τους τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά συμμετοχής. Επίσης, θα πρέπει να συμπεριλάβουν στο **«Φάκελο Δικαιολογητικών συμμετοχής»**, συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες κατά περίπτωση (σύμφωνα με τη νομική τους μορφή), λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις / οδηγίες:

1. Στη Στήλη **«ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ»**, περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν υποχρεωτικά μαζί με την Προσφορά.
2. Στη στήλη **«ΑΠΑΙΤΗΣΗ»** έχει συμπληρωθεί η λέξη **«ΝΑΙ»**, που σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο Ανάδοχο.
3. Στη στήλη **«ΑΠΑΝΤΗΣΗ»** σημειώνεται η απάντηση του υποψήφιου Αναδόχου που έχει τη μορφή **ΝΑΙ/ΟΧΙ** εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
4. Στη στήλη **«ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ»** θα καταγραφεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του **«Φακέλου Δικαιολογητικών συμμετοχής»** στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Εγγύηση συμμετοχής αξίας € 1.200,00 που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% επί της προϋπολογισθείσας δαπάνης χωρίς το ΦΠΑ (ως το συνημμένο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Γ'). Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως σχετικά αναφέρεται στην παρ. 13 της παρούσας.	ΝΑΙ		
2.	Έγγραφο νομιμοποίησης (ΦΕΚ εκπροσώπησης και κωδικοποιημένο κατασταστικό)	ΝΑΙ		
3.	Υπεύθυνες δηλώσεις ¹ της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, οι	ΝΑΙ		

¹ Οι εν λόγω Υπεύθυνες Δηλώσεις απαιτείται να φέρουν την υπογραφή:

-Για ΟΕ & ΕΕ από τους ομόρρυθμους εταίρους και τους διαχειριστές

-Για Α.Ε. από τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

-Για ΕΠΕ από τους διαχειριστές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16PROC004440560-2016-05-24	<p>οποίες θα φέρουν ημερομηνία εντός των τελευταίων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προ της ημερομηνίας του διαγωνισμού στις οποίες θα αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού και στις οποίες ο υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει ότι:</p> <p>A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Δεν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού στο πρόσωπό του από τους αναφερόμενους στο άρθρο 43 του ΠΔ 60/2007. 2. Δεν τελεί υπό πτώχευση, εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό, προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης (ή σε περίπτωση αλλοδαπών φυσικών / νομικών προσώπων σε ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία) και επίσης ότι δεν έχει κινηθεί εναντίον του διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού, συνδιαλλαγής (ή σε περίπτωση αλλοδαπών φυσικών / νομικών προσώπων σε ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία). 3. Είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις καταβολής εισφορών σε οργανισμούς κύριας και επικουρικής κοινωνικής ασφάλισης και τις φορολογικές του υποχρεώσεις. 4. Είναι κατά την ημέρα υποβολής της προσφοράς ή της κατάθεσής της στο ταχυδρομείο εγγεγραμμένος στο οικείο Επιμελητήριο αναγράφοντας και το ειδικό επάγγελμά του (τα αλλοδαπά φυσικά ή νομικά πρόσωπα δηλώνουν ότι είναι εγγεγραμμένα στα Μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις της χώρας εγκατάστασης τους και το ειδικό επάγγελμά τους). 5. Σε περίπτωση που ανακηρυχθεί Ανάδοχος της σύμβασης, θα προσκομίσει για τη σύναψή της εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από τη σχετική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής τα επιμέρους δικαιολογητικά Κατακύρωσης που ορίζονται στην παρούσα. 6. <u>Εφόσον πρόκειται</u> για συνεταιρισμό, ότι ο Συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα. 7. Ο/οι νόμιμος/οι εκπρόσωπος/οι του υποψηφίου αναδόχου (σημ.: εφόσον πρόκειται για Ο.Ε. και Ε.Ε. οι ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές αυτών, εφόσον 			

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16	<p>16PROC004440560-2016-05-24</p> <p>πρόκειται για Ε.Π.Ε. (οι διαχειριστές αυτής εφόσον πρόκειται για Α.Ε., ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος αυτής, οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου), καθώς και στην περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι φυσικό πρόσωπο δηλώνει ότι:</p> <p>8. i. Δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της παραγράφου 1 του άρθρου 43 του ΠΔ60/2007, ήτοι: Α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου Β) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου, Γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Δ) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται από το άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες</p> <p>- ii. Δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας.</p> <p>Β:</p> <p>1. Δεν έχει κηρυχθεί έκπτωτος από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.</p> <p>2. Δεν έχει τιμωρηθεί με αποκλεισμό από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα με αμετάκλητη απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.</p> <p>Γ:</p> <p>1. Η Προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης της οποίας έλαβε γνώση και ότι αποδέχεται ανεπιφύλαχτα τους όρους της.</p> <p>2. Παιραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης για απόφαση του Οργάνου</p>			

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>Λήψης Αποφάσεων της Αναθετούσα Αρχή, ματαίωσης, ακύρωσης ή διακοπής του διαγωνισμού.</p> <p>3. Ότι ο νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης αυτής έχει αποδεχθεί έναντι τους την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών, σε περίπτωση κατακύρωσης στον Ανάδοχο υπέρ του οποίου έγινε η αποδοχή.</p>			
4.	<p>Αντίγραφο ισολογισμού ή φορολογικών δηλώσεων από τα οποία να προκύπτει για τα 3 τελευταία έτη μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών 120.000 € ήτοι το 2πλάσιο του συμβατικού τιμήματος. Προσφορά με μικρότερο κύκλο εργασιών ΑΠΟΡΡΙΠΤΕΤΑΙ ως αντικείμενη σε υποχρεωτικό όρο της παρούσας</p>			
5.	<p>Τις ζητούμενες τεκμηριώσεις & πιστοποιήσεις των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής του άρθρου 3.1 της παρούσας.</p>			

Στον **κυρίως φάκελο** κάθε προσφοράς πρέπει ν' αναγράφονται ευκρινώς:

- α) η λέξη «**Προσφορά**»
- β) Ο παραλήπτης: **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Α.Ε.- ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**
- γ) Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της διακήρυξης
- δ) Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.
- ε) Τα στοιχεία του αποστολέα

4.2. Φάκελος Τεχνικής προσφοράς

- Σε ιδιαίτερο επίσης φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο θα τοποθετηθούν τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**». Ο φάκελος αυτός θα περιέχει τα εξής:
 - α) Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς δηλ. τον τρόπο με τον οποίο η ενδιαφερόμενη Εταιρεία θα εκτελέσει το έργο και θα εξασφαλίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
 - β) Συμπληρωμένους τους πίνακες του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α' της παρούσας.
 - γ) Κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία για τον τρόπο εξυπηρέτησης του έργου.

4.3. Φάκελος Οικονομικής προσφοράς

- Σε ιδιαίτερο επίσης φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο θα τοποθετηθούν τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», ο οποίος θα περιέχει τα εξής:
 - α) Την οικονομική προσφορά που θα περιλαμβάνει τον πίνακα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Β'
 - β) Οποιαδήποτε άλλη χρήσιμη οικονομική πληροφορία που κρίνεται ουσιώδης, από τον Ανάδοχο.

Στον κυρίως φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει ν' αναγράφονται ευκρινώς:

- α) η λέξη «**Προσφορά**»

β) Ο παραλήπτης: **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Α.Ε. - ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΜΟΘΕΙΩΝ**

γ) Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της διακήρυξης

δ) Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

ε) Τα στοιχεία του αποστολέα

5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός οφείλει να καταθέσει εντός **είκοσι (20) ημερών** από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά. Θα πρέπει να συμπεριλάβει στο **«Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης»**, συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες κατά περίπτωση (σύμφωνα με τη νομική τους μορφή), λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις/οδηγίες:

1. Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ» περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν εντός του φακέλου των δικαιολογητικών κατακύρωσης.
2. Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» όπου έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο Ανάδοχο.
3. Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του υποψήφιου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
4. Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του **«Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης»** στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό.

5.1 Οι Έλληνες Πολίτες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας, και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/ 16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προ-πτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προ-πτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
8.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
9.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	NAI		
10.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής, κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.	NAI		
11.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης. .	NAI		
12.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης	NAI ²		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. **Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά** από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «**Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης**».

5.2 Οι Αλλοδαποί Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου (ή ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή της χώρας καταγωγής ή προέλευσης του προσώπου αυτού) από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας, και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/	NAI		

² Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου.
ZEUS/PROM/PROK/ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ HELP DESK ΗΚΕΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.	<p>16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p> <p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
3.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
4.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
5.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
6.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να</p>	NAI		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16PROM/PROK/2016-05-24	<p>16PROM/PROK/2016-05-24</p> <p>έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>			
7.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προ-πτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
8.	<p>Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου / Επαγγελματικού Μητρώου (ή ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις της χώρας εγκατάστασης τους) και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης</p>	NAI		
9.	<p>Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.</p>	NAI		
10.	<p>Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής, κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.</p>	NAI		
11.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της</p>	NAI		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	σχετικής έγγραφης κοινοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.			
12.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ ³		

Σε περίπτωση που στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με Υπεύθυνη Δήλωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητική αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. **Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά** από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

5.3 Τα Ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι α) ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές ΟΕ και ΕΕ β) διαχειριστές ΕΠΕ γ) Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος ΑΕ δ) οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/ 16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	ΝΑΙ		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να	ΝΑΙ		

³ Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου. ZEUS/PROM/PROK/ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ HELP DESK ΗΚΕΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16PROC004410560-2016-05-24	έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης . Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης . Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την	NAI		

16PROC004440560-2016-05-24

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
10.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης	NAI		
11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	NAI		
12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής, κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.	NAI		
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του έκδοσης κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης	NAI		
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης	NAI		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. **Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά** από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «**Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης**».

5.4 Οι Συνεταιρισμοί

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι οι νόμιμοι εκπρόσωποι ή	NAI		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16PROM/PROK/ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ HELP DESK ΗΚΕΣ	<p>16PROM/PROK/ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ HELP DESK ΗΚΕΣ</p> <p>Διαχειριστές δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>			
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	NAI		
3.	Βεβαίωση της εποπτεύουσας αρχής, ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος λειτουργεί νόμιμα.	NAI		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση.	NAI		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
8.	<p>Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p> <p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
9.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης . Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
10.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης . Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.</p>	NAI		
11.	<p>Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.</p>	NAI		
12.	<p>Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.</p>	NAI		
13.	<p>Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο</p>	NAI		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
14.	<p>16PROM004440560-2016-05-24</p> <p>υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής, κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.</p> <p>Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης</p>	ΝΑΙ		
15.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ ⁴		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. **Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά** από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «**Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης**».

5.5 Τα Αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείπει αυτού, ισοδυνάμου εγγράφου που εκδίδεται από την αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή της χώρας καταγωγής ή προέλευσης του προσώπου αυτού από το οποίο να προκύπτει ότι οι νόμιμοι εκπρόσωποι ή διαχειριστές του νομικού αυτού προσώπου δεν έχουν καταδικασθεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα ή το έγγραφο αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		

⁴ Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου που δεν είναι νόμιμος εκπρόσωπός του.

2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	NAI		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την κοινοποίηση της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		

7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπρωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπρωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	NAI		
10.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου (ή σε ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις της χώρας εγκατάστασης τους) και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.	NAI		

11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδια αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	NAI		
12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής, κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.	NAI		
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή και κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.	NAI		
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	NAI		

Σε περίπτωση που στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με ένορκη βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με υπεύθυνη δήλωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητική αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. **Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά** από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του **«Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης»**.

5.6 Οι Ενώσεις – Κοινοπραξίες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας πρέπει να κατατεθούν όλα τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο, συνεταιρισμός).	NAI		

Λοιπές Υποχρεώσεις / Διευκρινήσεις

16PROC004440560_2016-05-24

Υποχρεώσεις σχετικά με υποβολή Δικαιολογητικών Συμμετοχής/Κατακύρωσης

1. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.
2. Η υπεύθυνη δήλωση που αναφέρεται στην παρούσα **δεν απαιτείται να φέρει γνήσιο υπογραφής.**
3. Τα δημόσια έγγραφα **δεν απαιτείται να φέρουν επικύρωση όταν είναι αντίγραφα εκ του πρωτοτύπου.** Σε κάθε άλλη περίπτωση απαιτείται να φέρουν **θεώρηση από Δικηγόρο όπως και τα πάσης φύσεως** ιδιωτικά έγγραφα.

Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις σχετικά με Ένωση/ Κοινοπραξία

1. Με την υποβολή της Προσφοράς κάθε Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας ευθύνεται αλληλέγγυα και **εις ολόκληρον**. Σε περίπτωση κατακύρωσης του Έργου στην Ένωση/ Κοινοπραξία, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.
2. Η κοινή Προσφορά υπογράφεται υποχρεωτικά, είτε από όλα τα μέλη της ένωσης, είτε από εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη.
3. Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του ως μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας κατά το χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται ως έχει και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της με την ίδια τιμή και όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα Μέλη θα εξετασθεί από την Αναθέτουσα Αρχή η οποία και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα Μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗ με προσόντα αντίστοιχα του Μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού. Ο ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ ωστόσο, πρέπει να εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

6. ΤΙΜΕΣ

- Οι τιμές θα πρέπει να δοθούν υποχρεωτικά σε ΕΥΡΩ.
- Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά την διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της σύμβασης και σε τυχόν παρατάσεις τους.
- Η αναγραφή της τιμής σε ευρώ, μπορεί να γίνεται με δύο ή περισσότερα δεκαδικά ψηφία (άνευ ορίου), εφόσον χρησιμοποιείται σε ενδιάμεσους υπολογισμούς. Το γενικό σύνολο στρογγυλοποιείται σε δυο δεκαδικά ψηφία προς τα άνω εάν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι ίσο ή μεγαλύτερο του πέντε και προς τα κάτω εάν είναι μικρότερο του πέντε.
- Προσφορές που δεν δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, θ' απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Ο Φ.Π.Α. που επιβαρύνει τις προσφερόμενες τιμές σε ποσοστό επί τοις εκατό (%) και σε ποσό, θ' αναγράφεται ρητά στην προσφορά, αλλά δε θα περιλαμβάνεται στην κύρια τιμή. (Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ θα διορθώνεται από την Επιτροπή Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.). Η τιμή χωρίς ΦΠΑ θα ληφθεί υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.
- Η σύγκριση των προσφορών θα γίνει **στη συνολική τιμή** ανάμεσα στους υποψηφίους Αναδόχους που έχουν προσκομίσει όλα τα ζητούμενα δικαιολογητικά και στοιχεία και τα οποία έχουν κριθεί αποδεκτά.

- Τυχόν εκπτώσεις που θα γίνουν από τους προμηθευτές θα πρέπει να αναφέρονται ρητά και ως ποσοστό Σε περίπτωση μη αναφοράς, τα ποσοστά θα εξαγονται από την Επιτροπή με την σχετική εκατοστιαία ποσοστικοποίηση.
- **Επισημαίνεται ότι εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά θ' απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Προσφορές που υπερβαίνουν το συνολικό προϋπολογισμό του έργου (ήτοι 60.000,00 € πλέον Φ.Π.Α.) θα απορρίπτονται αυτοδίκαια.**

7. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Αποσφράγιση προσφορών

Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται δημόσια από την αρμόδια επιτροπή (**Μόνιμη Επιτροπή Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ**) την καταληκτική ημερομηνία και ώρα κατάθεσης των προσφορών στα γραφεία της ΗΔΙΚΑ ΑΕ (Λαγουμιτζή 40, 11745 Νέος Κόσμος), παρουσία των προσφερόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους.

Οι προσφορές κατά την παραλαβή τους από την αρμόδια επιτροπή σφραγίζονται και μονογράφονται.

Η αρμόδια επιτροπή προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.

Αυτοί που δικαιούνται, σύμφωνα με τα παραπάνω, να παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό καθώς επίσης και των τιμών που προσφέρθηκαν.

Διαδικασία διενέργειας Διαγωνισμού

Σε **πρώτη φάση** αποσφραγίζονται οι ενιαίοι φάκελοι καθώς και οι φάκελοι δικαιολογητικών και τεχνικών προσφορών, μονογράφονται δε και σφραγίζονται (ή γίνεται διάτρηση) από την αρμόδια Επιτροπή όλα τα πρωτότυπα στοιχεία των φακέλων δικαιολογητικών και οι τεχνικές προσφορές κατά φύλλο. Η Επιτροπή εν συνεχεία εξετάζει την πληρότητα του φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής καθώς και την ικανοποίηση **των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής** των υποψηφίων.

Οι Φάκελοι **των Οικονομικών Προσφορών** **δεν αποσφραγίζονται** αλλά μονογράφονται, και αφού σφραγισθούν από την αρμόδια Επιτροπή φυλάσσονται. Ειδικότερα οι Φάκελοι Οικονομικών Προσφορών τοποθετούνται σε νέο ενιαίο φάκελο ο οποίος επίσης σφραγίζεται, υπογράφεται από την αρμόδια Επιτροπή και φυλάσσεται προκειμένου να αποσφραγισθεί την ημερομηνία και ώρα που θα ορισθεί αρμοδίως.

Σε **δεύτερη φάση** η Επιτροπή Προμηθειών θα προβεί στη μελέτη των τεχνικών προσφορών και στη συνέχεια θα προχωρήσει στην αποδοχή όσων λύσεων ικανοποιούν τις ανάγκες της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. και στον αποκλεισμό των προσφορών που δεν καλύπτουν τις ανάγκες της. Αν υπάρχουν θέματα αποκλεισμού **τόσο από τον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής όσο και από τη μελέτη των τεχνικών προσφορών** η Επιτροπή Προμηθειών εισηγείται προς το Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. το οποίο αποφαίνεται τελικά.

Για όσες από τις προτεινόμενες τεχνικές λύσεις δεν κριθούν αποδεκτές δεν θα ληφθεί υπόψη η αντίστοιχη οικονομική προσφορά.

Σε **τρίτη φάση** η Επιτροπή μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών θα προβεί στην αποσφράγιση των φακέλων των οικονομικών προσφορών σε ημερομηνία και ώρα που θα γνωστοποιηθεί σε αυτούς που έλαβαν μέρος στον διαγωνισμό με σχετική ανακοίνωση, που θα τους αποστείλει με Fax ή έγγραφο πριν την

16PPOC00440560-2016-05-24
 ημερομηνία, που θα αποσφραγισθούν οι οικονομικές προσφορές. **Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές κατά την 1^η και 2^η φάση, δεν αποσφραγίζονται και επιστρέφονται.**

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά της οποίας το συγκριτικό κόστος είναι μικρότερο του 85% της διαμέσου (median) του συγκριτικού κόστους των αποδεκτών Οικονομικών Προσφορών θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Στην περίπτωση αυτή θα ζητείται από τον υποψήφιο Ανάδοχο έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/ τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παράσχει την υπηρεσία). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.

Η Επιτροπή πριν την τελική πρόταση κατακύρωσης στέλνει έγγραφη ειδοποίηση προς τον υποψήφιο Ανάδοχο που αναδεικνύεται επικρατέστερος να προσκομίσει **εντός 20 ημερών** τα προβλεπόμενα **στην παρ. 5 «Δικαιολογητικά κατακύρωσης»**. Το πρακτικό με την τελική εισήγηση της Επιτροπής συντάσσεται μετά την προσκόμιση και έλεγχο των δικαιολογητικών κατακύρωσης, συμπεριλαμβανομένης και της βεβαίωσης ασφάλισης σε πλήρη ισχύ.

Αυτοί που δικαιούνται, σύμφωνα με τα παραπάνω, να παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό καθώς επίσης και των τιμών που προσφέρθηκαν.

Για τη σύναψη σύμβασης θα επιλεγεί **ο προσφέρων τη συνολικά χαμηλότερη τιμή** για το σύνολο του έργου όπως αυτό περιγράφεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄ της παρούσας διακήρυξης**.

8. ΡΗΤΡΑ ΗΘΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Απορρίπτονται προσφορές επιχειρήσεων που κατά παράβαση των Άρθρων **138** και **182** της **Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας** απασχολούν ή εκμεταλλεύονται ανηλίκους κάτω των 15 ετών.

9 . ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή του έργου θα γίνεται σε μηνιαία βάση και κατόπιν πιστοποίησης της αρμόδιας Δ/σης Τεχνικής Υποστήριξης και Ασφάλειας συστημάτων ότι παρασχέθηκαν ικανοποιητικά και αδιάλειπτα οι υπηρεσίες του Αναδόχου. Στην ίδια πιστοποίηση θα αναφέρονται και οι τυχόν απομειώσεις/πρόστιμα από την αμοιβή του Αναδόχου όπως περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄ της παρούσας.

Με την κατακύρωση του έργου και την κοινοποίηση στον μειοδότη προμηθευτή απαγορεύεται η υποκατάσταση αυτού από άλλο πρόσωπο και η εκχώρηση της απαίτησής του σε οποιονδήποτε τρίτο και για οποιοδήποτε λόγο χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε., που σε κάθε περίπτωση δικαιούται ν' αρνηθεί την καταβολή κάθε οφειλόμενου ποσού στον τρίτο.

Ο Προμηθευτής κατά την πληρωμή της προμήθειας είναι υποχρεωμένος να καταθέσει τα παρακάτω δικαιολογητικά:

- α) **Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας από το Ι.Κ.Α.**
- β) **Φορολογική ενημερότητα.**

Σε περίπτωση που η Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ διαπιστώσει παραβάσεις των όρων της παρούσας προκήρυξης ή της σύμβασης που θα υπογραφεί, η σύμβαση καταγγέλλεται, τα δικαιώματα που απορρέουν από τη σύμβαση **δεν ικανοποιούνται**.

Τονίζεται ότι τα τιμολόγια του Αναδόχου υπόκεινται σε παρακράτηση 0,10% επί της καθαρής αξίας αυτών σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν 4013/2011 καθώς και 3,6% επί του παρακρατούμενου ποσού (χαρτόσημο ΟΓΑ).

10. ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

- Η κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού θα γίνει στον προμηθευτή που θα προσφέρει τη **χαμηλότερη τιμή στο σύνολο του έργου** όπως περιγράφηκε ανωτέρω.
- Η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα κατακύρωσης του αποτελέσματος του διαγωνισμού για μέρος των υπηρεσιών, όχι όμως λιγότερο του 50%.
- Διευκρινίζεται επίσης ότι η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα κατακύρωσης μεγαλύτερης από την προκηρυχθείσα ποσότητα μέχρι ποσοστού 30% και υπό την προϋπόθεση επάρκειας της προϋπολογισθείσας δαπάνης. **Η έννοια των μεγαλύτερων ποσοτήτων αφορά στην εξασφάλιση περισσότερων μηνών υπηρεσιών υπό την προϋπόθεση επάρκειας της προϋπολογισθείσας δαπάνης.**
- Η ανακοίνωση της κατακύρωσης θα γίνει εγγράφως προς τον Προμηθευτή από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.
- Ο Προμηθευτής δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την προσφορά του ή μέρος της μετά την κατάθεσή της και κατά τη διάρκεια ισχύος της. Σε περίπτωση που θα αποσυρθεί οποιαδήποτε προσφορά, ο Προμηθευτής υπόκειται σε νόμιμες κυρώσεις (κατάπτωση εγγυητικής επιστολής κ.λπ.)

11. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Ο προμηθευτής που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά & να προσκομίσει στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

12. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

1. Για την εκπρόθεσμη εκτέλεση εργασιών και λοιπά θέματα εφαρμόζονται οι διατάξεις Του Κανονισμού Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.
2. Ο προμηθευτής υποχρεούται συγχρόνως με την υπογραφή της σύμβασης να υποβάλει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, **ίση με το 5%** του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται στον προμηθευτή μετά την λήξη του έργου και την ολοκλήρωση όλων των συμβατικών του υποχρεώσεων. Ο Φ.Π.Α. των τιμολογίων θα επιβαρύνει την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.
3. Η συμμετοχή στο διαγωνισμό προϋποθέτει την ανεπιφύλακτη αποδοχή όλων των όρων της παρούσας διακήρυξης.
4. Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές.
5. Η ισχύς των προσφορών θα πρέπει να είναι **έξι (6) μήνες** από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού με δυνατότητα παράτασης για έξι μήνες ακόμα.

Δρ. Αναστάσιος Τάγαρης
Πρόεδρος Δ.Σ. &
Διευθύνων Σύμβουλος

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:

- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α :** Αναλυτική περιγραφή του έργου-Υποχρεώσεις Αναδόχου-Κυρώσεις
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β :** Υποδείγματα οικονομικής προσφοράς
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ :** Υποδείγματα εγγυητικών επιστολών

16PROC004440560 2016-05-24

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ –ΚΥΡΩΣΕΙΣ
(Ο ΠΙΝΑΚΑΣ 1 ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ)**

16PROC004440560 2016-05-24

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Τα βασικά αντικείμενα του παρόντος έργου και κατ' επέκταση οι υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι:

- Η εξυπηρέτηση των κλήσεων της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Call Center- Help Desk) 11131 στα πλαίσια του έργου «Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης Χρηστών (HELP DESK) στα Πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» αναφορικά με διαχείριση πληροφοριών και αιτημάτων των χρηστών για ζητήματα της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, μέσω εξειδικευμένων εκπροσώπων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που θα παρέχουν τις υψηλές υπηρεσίες τους.

Πίνακας 1

Ελάχιστες Απαιτήσεις (SLA) αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών από
Ανάδοχο μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου.

(οι παρακάτω προδιαγραφές αποτελούν την ελάχιστη απαίτηση της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ και ως εκ τούτου δεν γίνονται αποδεκτές προσφορές που δεν καλύπτουν τουλάχιστον αυτές. Ο Πίνακας 1 θα πρέπει να συμπληρωθεί από κάθε υποψήφιο.)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Q1 - Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος, εφόσον ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων δεν υπερβαίνει τις 400. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤30s		
2	Q2 - Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή > 30s (abandon rate), εφόσον ο αριθμός των κλήσεων δεν υπερβαίνει τις 400 ημερησίως.	≤3%		
3	Q3 - Ποσοστό του Χρόνου σε Λεπτά / Μήνα που το Τηλεφωνικό Κέντρο παρέχει υπηρεσίες.	≥98%		
4	Q4 - Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος), εφόσον ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων υπερβαίνει τις 400 και εφόσον πρόκειται για προγραμματισμένο γεγονός (μαζικές τροποποιήσεις εφαρμογής) . Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤60s		
5	Q5 - Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή > 60s (abandon rate), σε περίπτωση περισσότερων από 400 κλήσεων κλήσεων την ημέρα, μόνο και εφόσον	≤5%		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ Η	ΑΠΑΝΤΗΣ Η	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	πρόκειται για προγραμματισμένο γεγονός (μαζικές τροποποιήσεις εφαρμογής).			

Ο **πίνακας 2** που ακολουθεί περιγράφει τα κριτήρια /δείκτες επιδόσεων του Αναδόχου αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών **καθώς και τις ρήτρες/πρόστιμα που θα επιβάλλονται κατά περίπτωση εάν διαπιστωθεί μη ικανοποίηση των απαιτήσεων της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ και θα περιληφθεί στη σχετική σύμβαση που θα υπογραφεί.**

Πίνακας 2

Κριτήρια ελέγχου

Επιδόσεων Αναδόχου αναφορικά με τη διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών/ρήτρες/πρόστιμα

Είδος προβλήματος	Απομείωση
Για κάθε τηλεφώνημα της περιόδου αναφοράς που δεν απαντήθηκε εντός του προβλεπόμενου χρόνου του κριτηρίου Q1 .	€1
Για κάθε τηλεφώνημα της περιόδου αναφοράς που δεν απαντήθηκε καθόλου (και μετά το πέρας του του προβλεπόμενου χρόνου του κριτηρίου Q1 .)	€5
Για κάθε ποσοστιαία μονάδα πέραν του 25% των προβλημάτων που δεν αντιμετωπίστηκαν από το help desk πρώτου επιπέδου	0,2% της μηνιαίας αμοιβής όπως αυτή έχει διαμορφωθεί

Διαθεσιμότητα-Πληρότητα-Ποιότητα Υπηρεσιών

Η πλήρης διαθεσιμότητα, η λειτουργική αξιοπιστία, ο χρόνος διάθεσης και η πληρότητα και ποιότητα του συνόλου των υπηρεσιών, στο πλαίσιο των δεικτών /κριτηρίων και γενικότερα του SLA που προβλέπεται στην παρούσα απόφαση, θα διασφαλίζονται από τον Ανάδοχο: **15 ώρες την ημέρα (8πμ-11μμ), 5 ημέρες την εβδομάδα** καθ' όλη τη διάρκεια του έργου (και των τυχόν παρατάσεων του).

Απόδοση, Παρακολούθηση και Αναφορές

Προσωπικό σε θέσεις «κλειδιά»

Ως **Προσωπικό** σε θέσεις «κλειδιά» ορίζονται τα άτομα που απασχολούνται σε κρίσιμες θέσεις στη διαδικασία παροχής των καλυπτόμενων από τις παρούσες προδιαγραφές υπηρεσιών του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή (π.χ. υπεύθυνος έργου, υπεύθυνος υπηρεσιών Call Center κλπ). Το Προσωπικό σε **θέσεις «κλειδιά»** θα αναφέρεται ρητά με ονοματεπώνυμο και βιογραφικά για κάθε ρόλο στην προσφορά του Αναδόχου, χωρίς να αποκλείεται η συνύπαρξη περισσότερων του ενός ρόλων στο ίδιο πρόσωπο. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει προκαταβολικά την Αναθέτουσα Αρχή για πιθανές αλλαγές ατόμων σε **θέσεις «κλειδιά»**, η οποία αντικατάσταση συγκεκριμένου μέλους θα υπόκειται στην αποδοχή του φορέα. Θα μπορεί να ζητήσει την αντικατάσταση στελεχών της Ομάδας Έργου που δεν

ZEUS/PROM/PROK/ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ HELP DESK ΗΚΕΣ

16PROC004440560-2016-05-24
ανταποκρίνονται στις ανάγκες του έργου και ο Ανάδοχος υποχρεούται στην άμεση αντικατάσταση του πεύκ. Επίσης θα πρέπει να δοθούν στην ΗΔΙΚΑ πλήρη στοιχεία όλου του προσωπικού που θα συμμετέχει στο έργο για την δημιουργία ατομικών λογαριασμών στην εφαρμογή **user management**.

Παρακολούθηση Υπηρεσιών

Για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία θα περιγραφεί αναλυτικά η συγκεκριμένη διαδικασία διεκπεραίωσης / παροχής της, μέτρησης και παρακολούθησής της κλπ από τον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει την κατάλληλη ομάδα υποστήριξης και άμεσης ανταπόκρισης στην αντιμετώπιση προβλημάτων και αστοχιών του Call Center, **σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα**, ώστε να είναι δυνατή η άμεση τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των παραπάνω χρηστών από τα στελέχη του Αναδόχου, τα οποία θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα για τις Call Center υπηρεσίες κλπ.

Μετρικές Παρακολούθησης Υπηρεσιών

Ο τρόπος, τα κριτήρια, οι μετρήσεις επιδόσεων, οι στόχοι κλπ για την μέτρηση και παρακολούθηση κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας αναφέρονται στους σχετικούς Πίνακες, ή περιγράφονται σε άλλα σημεία της παρούσας, ή προσδιορίζονται διαφορετικά για συγκεκριμένα θέματα /υπηρεσίες στη παρούσα απόφαση.

Αναφορές Αναδόχου

Οι Αναφορές που θα παραδίδονται από τον Ανάδοχο στην ΗΔΙΚΑ θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή σε **τρία (3) αντίτυπα (CDs), θα δίνονται σε μηνιαία βάση, εντός μιας (1) εβδομάδος** από την παρέλευση του μήνα και θα αφορούν το σύνολο των προσφερθέντων υπηρεσιών και προϊόντων, ή θα παραδίδονται εντός δύο (2) ημερών, από την υποβολή αιτήματος και θα συμπεριλαμβάνει και επιμέρους περιπτώσεις που θα ζητήσει η Αναθέτουσα Αρχή ή προβλέπονται στην παρούσα απόφαση και θα αναφέρουν το είδος, το πραγματικό επίπεδο ποιότητας, τον όγκο και τα λοιπά ζητούμενα στοιχεία των υπηρεσιών που προσφέρθηκαν, ή των ειδών που παραδόθηκαν κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Γενικότερα, τόσο οι μηνιαίες, όσο και οι λοιπές αναφορές που προβλέπονται στην παρούσα απόφαση (π.χ ημερήσιες, εβδομαδιαίες, ή επιμέρους αναφορές κλπ), θα καλύπτουν κάθε συστατικό των παρεχομένων υπηρεσιών για την πραγματική απόδοση κάθε υπηρεσίας συγκριτικά με την προβλεπόμενη.

Στις αναφορές του Αναδόχου πρέπει να παρέχονται και τα εξής στοιχεία:

- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο (με ή χωρίς χρήση IVR), ώρα απάντησης της κλήσης από τηλεφωνικό πράκτορα, ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης (σε περίπτωση εμπλοκής τηλεφωνικού πράκτορα)
- Χρόνος αναμονής και διάρκεια εξυπηρέτησης κλήσης από πράκτορα όγκος κλήσεων ανά κλήση – χρόνος αναμονής και εισερχόμενος όγκος κλήσεων ανά ώρα, κλήσεις ανά κατηγορία ηχητικού μηνύματος που δεν κατέληξαν σε τηλεφωνικό πράκτορα, κλπ.
- Κλήσεις ανά αναγνωρισμένο καλούντα – ανίχνευση κλήσεων βάσει της ταυτότητας του καλούντος (caller ID)
- Οι ημερήσιες αναφορές θα περιλαμβάνουν και τα παρακάτω στοιχεία σύμφωνα και με

τις υποδείξεις της ΗΔΙΚΑ:

16PROC004440560_2016-05-24

Ο Όγκος κλήσεων ανά περιοχή – αντίστοιχη κλήσεων βάσει του τηλεφωνικού κωδικού του καλούντος.

Αναφορές κατάληξης εισερχόμενων κλήσεων – αριθμός κλήσεων και υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από συγκεκριμένο πράκτορα, πολλούς πράκτορες, κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν, και /ή στάλθηκαν με φωνητικό ταχυδρομείο κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε χρονικού διαστήματος.

- Επίπεδο εξυπηρέτησης – ποσοστό κλήσεων που απαντήθηκαν, εγκαταλείφθηκαν ή στάλθηκαν μέσω φωνητικού ταχυδρομείου κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε χρονικού διαστήματος με βάση το χρόνο αναμονής.
- Απόδοση γραμμών – μέσος αριθμός εισερχόμενων κλήσεων που διεκπεραιώθηκαν από συγκεκριμένες γραμμές και τι ποσοστό αυτών των κύριων γραμμών χρησιμοποιήθηκε.
- Όγκος κλήσεων με βάση το είδος-κατηγορία της πληροφορίας /υπηρεσίας – πόσο χρόνο οι καλούντες περίμεναν μέχρι να διεκπεραιωθούν, εγκαταλειφθούν, ή σταλούν μέσω φωνητικού ταχυδρομείου κατά οποιοδήποτε χρονικό διάστημα, αριθμός κλήσεων και χρόνος που δαπανήθηκε ταξινομημένος βάσει του είδους-κατηγορίας της υπηρεσίας /απαίτησης /αιτήματος /ερωτήματος /πληροφορίας, κλπ.

ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Η κτιριακή υποδομή πρέπει να είναι κατάλληλη για να υποστηρίξει τις απαιτούμενες υπηρεσίες. Επίσης, στην προσφορά θα πρέπει να αναπτύσσεται και τεκμηριώνεται η καταλληλότητα, τόσο της υποδομής, όσο και της οργανωτικής και λειτουργικής δομής του Αναδόχου για την κάλυψη των αναγκών του έργου.
- Ο Ανάδοχος με αποκλειστικά δικούς του πόρους θα διαθέσει ή θα προβεί σε όλες τις αναγκαίες εργασίες και μελέτες (αρχιτεκτονική, ηλεκτρολογική, μηχανολογική κλπ) για τη διαμόρφωση του χώρου, την εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού τηλεφωνικών κλήσεων, λοιπού λογισμικού και υποδομών για την πλήρη κάλυψη των αναγκών του έργου.
- Ενδεικτικά αναφέρεται, ότι ο χώρος θα πρέπει επιπλέον να πληροί και τις ακόλουθες ελάχιστες γενικές απαιτήσεις:
 - Να διαθέτει τα κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα για την πλήρη κάλυψη των απαιτήσεων του έργου.
 - Να διαθέτει συστήματα αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.
 - Να διασυνδέεται ο πληροφοριακός εξοπλισμός μέσω συστήματος αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (κατάλληλος ηλεκτρολογικός εξοπλισμός).
 - Γενικότερα, να διαθέτει όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό και υποδομές για την κάλυψη των αναγκών του έργου.
- Επιθυμητές απαιτήσεις:
 - Να διαθέτει κλιματιστικά συστήματα για την εξασφάλιση σταθερών συνθηκών θερμοκρασίας και υγρασίας στο χώρο.
 - Να διαθέτει εξοπλισμό πυρανίχνευσης / πυρασφάλειας, κλπ

Ο υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να παρουσιάσει και όποια άλλα στοιχεία θεωρεί απαραίτητα για την απόδειξη της ισχύος των συστημάτων και της καταλληλότητας των υποδομών του, όπως πιστοποιητικά / βεβαιώσεις αναγνωρισμένα από τον κατασκευαστή ή άλλο αρμόδιο όργανο κ.λ.π. Τα στοιχεία που αφορούν στην κατασκευή

του χώρου λειτουργίας, αλλά και γενικότερα του συνόλου των υποδομών και συστημάτων, συμπεριλαμβανομένου και του ανθρώπινου δυναμικού που θα διατεθεί για τις ανάγκες του έργου, θα μπορούν να ελέγχονται κάθε στιγμή και χωρίς καμία προειδοποίηση από την ΗΔΙΚΑ για την πληρότητά τους και την κάλυψη των απαιτήσεων που προβλέπει το έργο.

Οι Αναφορές και τα Στατιστικά που θα παραδίδονται από τον Ανάδοχο στο φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα, θα αφορούν ξεχωριστά κάθε υπηρεσία ή παραδοτέο, θα είναι σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή, θα αφορούν στοιχεία σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση και θα καλύπτουν επιμέρους περιπτώσεις που θα ζητήσει ο φορέας (εντός δύο (2) το πολύ ημερών από την υποβολή του αιτήματος) και θα αναφέρουν τεκμηριωμένα και αναλυτικά το πραγματικό επίπεδο και τα λοιπά στοιχεία των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Οι Αναφορές και τα Στατιστικά θα καλύπτουν κάθε συστατικό των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και την πραγματική απόδοση της κάθε υπηρεσίας συγκριτικά με την προβλεπόμενη απόδοση.

Οι μηνιαίες αναφορές θα παραδίδονται στον φορέα εντός μιας εβδομάδας μετά το τέλος κάθε μήνα παραγωγικής λειτουργίας, ή σε άλλα χρονικά διαστήματα που ορίζονται κατά περίπτωση στην παρούσα απόφαση. Οι αναφορές θα υποβάλλονται ξεχωριστά ανά κατηγορία υπηρεσίας, όπως θα υποδείξει η ΗΔΙΚΑ και εκτός των λοιπών στοιχείων που προβλέπει η παρούσα και των στοιχείων που απαιτούνται για τον έλεγχο τήρησης των **όρων του SLA**, θα περιλαμβάνουν επίσης και τα εξής:

- Μέση ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Μέση ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο αριθμό ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο χρόνο δρομολόγησης κλήσης και εγκατάλειψης κλήσης
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο αριθμό εισερχομένων κλήσεων
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο αριθμό εξυπηρετηθέντων κλήσεων
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο αριθμό κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά ώρα
- Μέσο ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο αριθμό κλήσεων που επιστρέφουν στην ΗΔΙΚΑ

Τονίζεται ότι τα στατιστικά στοιχεία θα πρέπει να βγαίνουν χωρίς αλλοιώσεις ή παρεμβάσεις ανθρώπινου παράγοντα κατ'ευθείαν από το σύστημα. Σε κάθε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση του συγκεκριμένου όρου ο Ανάδοχος θα κηρύσσεται έκπτωτος.

Λοιπές γενικές υποχρεώσεις

1. Ο Ανάδοχος και το προσωπικό του δεν συνδέονται με καμία σχέση εργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή.
2. Η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. έχει το δικαίωμα να απαιτεί από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση οποιουδήποτε προσώπου θεωρεί, κατά την ελεύθερη κρίση της ακατάλληλο.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στο προσωπικό που απασχολεί ότι ουδεμία εξάρτηση η εργασιακή σχέση έχει με το προσωπικό της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. και επίσης ότι μπορεί να δέχεται τυχόν έλεγχο των αποσκευών του κατά την αποχώρησή του από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.
4. Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος **μονομερώς** για την τήρηση των διατάξεων εργατικής νομοθεσίας, **περί νόμιμων αποδοχών, ωραρίου, ασφαλιστικής κάλυψης και όρους υγιεινής και ασφάλειάς των εργαζομένων που απασχολεί** για το έργο αυτό, ενώ η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. **δε φέρει καμία ευθύνη σχετικά με τα ανωτέρω, καθώς και σε**

περίπτωση εργατικού ατυχήματος για το οποίο αποκλειστικά υπεύθυνος
μόνιμως (λαστικά και πουρικά) είναι ο Ανάδοχος. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση του όρου αυτού θα καταγγέλλεται η σύμβαση.

4. Ο ανάδοχος υποχρεώνεται επίσης:
 - Να τηρεί τους κείμενους νόμους και διατάξεις και τα δυνάμει αυτών διατάγματα καθώς και τις συναφείς εν γένει αστυνομικές και άλλες διοικητικές διατάξεις σχετικές με το έργο που αναλαμβάνει, ευθύνεται δε προσωπικά για κάθε παράβασή τους.
 - Να αναλαμβάνει κάθε ευθύνη και καθίσταται μόνο και αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιοσδήποτε φθορές ή ζημιές προξένησε ο ίδιος ή το προσωπικό του κατά την εκτέλεση του έργου, καθώς επίσης και σε πρόσωπα ή πράγματα της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. ή και όμορων ιδιοκτησιών από οποιαδήποτε ανεξαρτήτως αιτία ή και τυχαία γεγονότα.
 - Να τηρεί τους ισχύοντες νόμους, διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις ή αστυνομικές διατάξεις, **περί υγείας και ασφάλειας εργαζομένων** για όλο το απασχολούμενο προσωπικό στο ανατιθέμενο έργο.
 - Να έχει ασφαλίσει το απασχολούμενο για το έργο της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. προσωπικό με **πλήρη κοινωνική ασφάλιση**, αντίστοιχη με το χρόνο και τη μορφή απασχόλησης του.
5. Στην περίπτωση που οποιοσδήποτε τρίτος απαιτεί αποζημίωση, αφού εγείρει κατά της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. αγωγή, που έχει άμεση ή έμμεση σχέση με το έργο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος μόλις ειδοποιηθεί νομίμως από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. να αναλάβει το δικαστικό αγώνα. Ο Ανάδοχος συμμετέχοντας στη δίκη, σε κάθε δε περίπτωση υπέρ της υποστήριξης της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. ευθύνεται από το αποτέλεσμα.
6. Επίσης ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει κάθε ποσό στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε., το οποίο θα πλήρωνε στον ενάγοντα τρίτο, για κεφάλαιο, από οποιαδήποτε σχετική αιτία, τόκους και δικαστικές δαπάνες. Γι' αυτό η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. έχει δικαίωμα να κατακρατήσει προς συμψηφισμό κάθε ποσό που έχει είτε είναι εργολαβικό αντάλλαγμα, είτε εγγύηση ή από άλλη αιτία που δεν κατονομάζεται ρητά.
7. Επί πλέον ο Ανάδοχος σε παρόμοια περίπτωση έκδοσης προσωρινής εκτελεστής απόφασης, είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει αμέσως στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. το ποσό που θα του ζητηθεί, λόγω εγγύησης για την αποφυγή εκτέλεσης σε βάρος του δικαστικής απόφασης και τυχόν εγγύηση από την ίδια την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. - που επιβαρύνθηκε και κάθε αιτία, που να έχει σχέση με την παρούσα.
8. Ο Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει στο τέλος κάθε δεδουλευμένου μήνα την προβλεπόμενη αμοιβή του προσωπικού που απασχολεί **(και άσχετα από την αμοιβή από την Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ του Αναδόχου)**.

16PROC004440560 2016-05-24

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

16PROC004440560 2016-05-24

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

	Περιγραφή	Μηνιαίο κόστος	ΦΠΑ	Συνολικό κόστος για περίοδο 6 μηνών(με ΦΠΑ)
1.	Παροχή υπηρεσιών Help Desk			

16PROC004440560 2016-05-24

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

16PROC004440560 2016-05-24

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Όνομασία Τράπεζας

Κατάστημα

(Δ/νση οδός -αριθμός ΤΚ fax)

Ημερομηνία έκδοσης

ΕΥΡΩ.

Προς Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Δ\ΝΣΗ : ΛΑΓΟΥΜΙΤΖΗ 40 & Λ . ΣΥΓΓΡΟΥ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΡ. ΕΥΡΩ

- ◆ Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ.(και ολογράφως)..... υπέρ της εταιρείας Δ\νση δια τη συμμετοχή της στο διενεργούμενο διαγωνισμό τηςγια την σύμφωνα με την υπ. αρ.\ δ\ξή σας.
- ◆ Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από την συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις της εν λόγω εταιρείας καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.
- ◆ Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- ◆ Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- ◆ Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από απλό έγγραφο της Υπηρεσίας σας με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.
- ◆ Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως σχετικά αναφέρεται στη Δ\ξη.

16PROC001410560-2016-05-01 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Όνομασία Τράπεζας
 Κατάστημα
 (Δ/ση οδός -αριθμός TK fax) Ημερομηνία έκδοσης
 ΕΥΡΩ.

Προς Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ
 Δ\ΝΣΗ : ΛΑΓΟΥΜΙΤΖΗ 40 & Λ . ΣΥΓΓΡΟΥ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡ. ΕΥΡΩ

- ◆ Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ. (και ολογράφως) στο οποίο και μόνο περιορίζεται η υποχρέωσή μας, υπέρ της εταιρείας Δ\ση για την καλή εκτέλεση από αυτήν των όρων της με αριθμό σύμβασης, που υπέγραψε μαζί σας για την (αρ.διακ/ξης...../....) προς κάλυψη αναγκών του και το οποίο ποσόν καλύπτει το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας ΕΥΡΩ αυτής.
- ◆ Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- ◆ Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- ◆ Η παρούσα εγγύησή μας αφορά μόνο την παραπάνω αιτία και ισχύει μέχρι την επιστροφή της σ' εμάς , οπότε γίνεται αυτοδίκαια άκυρη και δεν έχει απέναντί μας καμιά ισχύ.