



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ
Κεντρική Υπηρεσία
Ακαδημίας 40 - 10174 ΑΘΗΝΑ
Τηλ. Κέντρο : 213 21 16 100

ΑΔΑΜ: 16PROC005125052

Αθήνα, 12-9-2016
Αριθμ. Πρωτ: (0)91588_16

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : Δ2 Οικονομικών Υπηρεσιών
ΤΜΗΜΑ : Γ' Προμηθειών
Πληροφορίες : Β. Φραγκαναστάση
Email : v.fragkanastasi@tpd.gr
Τηλέφωνο : 213 21 16 427
FAX : 210 36 30 110

ΘΕΜΑ: «Προκήρυξη συνοπτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/σης Εξυπηρέτησης Δανείων Στεγαστικών και Ειδικών Κατηγοριών του Τ. Π. & Δανείων για διάστημα ενός έτους, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής, με δέσμευση δαπάνης €59.000,00 πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.».

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, όπως ισχύουν,
2. τις διατάξεις του άρθρου 29 του Ν. 1199/1981 και του Π.Δ. 95/1996 «Οργανισμός του Τ. Π. & Δανείων»,
3. τις διατάξεις του κεφαλαίου Α' (άρθρα 1 έως 4) του Ν. 3965/2011 (Φ.Ε.Κ. 113/τ. Α'/1/18-3-2011) που αφορούν στην αναμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων,
4. την υπ' αρ. 2/24892/0094/26-5-2011 (Φ.Ε.Κ. 1069/τ. Β'/31-5-2011) απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, σε συνδυασμό με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 102 του Ν. 4389/2016 (Φ.Ε.Κ. 94/τ.Α'/27-5-2016),
5. τη διάταξη του εδ. β, της παρ. 2 του άρθρου 15 του Ν. 4002/2011 (Φ.Ε.Κ. 180/τ. Α'/22-8-2011) «Τροποποίηση της συνταξιοδοτικής νομοθεσίας του Δημοσίου-Ρυθμίσεις για την ανάπτυξη και τη δημοσιονομική εξυγίανση-Θέματα αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών, Πολιτισμού και Τουρισμού και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης»,
6. την με αριθ. 53150/15-9-2016 (ΑΔΑ: Ω9ΚΩ469ΗΗ7-ΓΕΠ) απόφαση της Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης του Τ. Π & Δανείων, που αφορά στην έγκριση διενέργειας συνοπτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υπηρεσιών call center για τις ανάγκες της Δ/σης Εξυπηρέτησης Δανείων Στεγαστικών και Ειδικών Κατηγοριών του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής, με δέσμευση δαπάνης €59.000,00 πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α., ήτοι €73.160,00 συνολικά,
7. το με αρ. πρωτ. (0)75792_16/26-7-2016 έγγραφο της Δ/σης Εξυπηρέτησης Στεγ. Δανείων και Ειδικών Κατηγοριών (Δ6) για την άμεση προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center), ενόψει της έγκρισης νέων ρυθμίσεων εξυπηρέτησης δανείων και λόγω των ήδη αυξημένων αναγκών που αφορά στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση 145.000 δανειοληπτών πανελλαδικώς.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

1. Προκηρύσσουμε συνοπτικό διαγωνισμό, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής, για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/σης Εξυπηρέτησης Δανείων Στεγαστικών και Ειδικών Κατηγοριών του Τ. Π. & Δανείων για διάστημα ενός έτους (CPV 64214200-1 – Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου), με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, με δέσμευση δαπάνης €59.000,00 πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α., ήτοι €73.160,00

συνολικά, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της παρούσας, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της.

2. Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί την **5^η Οκτωβρίου ημέρα Τετάρτη και ώρα 10.00 π.μ.** στο κτίριο της Κ.Υ. του Τ. Π. & Δανείων, Ακαδημίας 40, στον Α' όροφο, στην αίθουσα του Δ.Σ., ενώπιον της αρμόδιας Επιτροπής Διενέργειας του διαγωνισμού. Οι σφραγισμένες προσφορές, αφού πρωτοκολληθούν, θα παραδίδονται στην αρμόδια Υπηρεσία, **μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού.**

3. Η προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται μέχρι ποσού πενήντα εννέα χιλιάδων ευρώ (€59.000,00), πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α. και θα καλυφθεί από τον προϋπολογισμό του Τ. Π. & Δανείων οικονομικού έτους 2016 ΚΑΕ 439 ΛΟΙΠΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝ ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ,

4. Οι τεχνικές προδιαγραφές αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

5. Ο χρόνος ισχύος των προσφορών ορίζεται σε εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επομένη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου, **απορρίπτεται ως απαράδεκτη.**

6. Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις οικονομικών φορέων συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών συμπράξεων. Οι ενώσεις και οι προσωρινές συμπράξεις δεν υποχρεούνται να λαμβάνουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά. Η επιλεγείσα ένωση ή σύμπραξη υποχρεούται να πράξει τούτο, εάν κατακυρωθεί σε αυτήν η Σύμβαση, εφόσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της Σύμβασης. Κατά τα λοιπά, ως προς τις ενώσεις οικονομικών φορέων, ισχύει το άρθρο 19 του ν. 4412/2016 .

7. Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 92 του ν. 4412/2016, στην Ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο φάκελο. Στο φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- α) η λέξη «Προσφορά» ,
- β) η επωνυμία της αναθέτουσας αρχής που διενεργεί το διαγωνισμό,
- γ) ο τίτλος της σύμβασης,
- δ) η καταληκτική ημερομηνία (η ημερομηνία λήξεως προθεσμίας υποβολής προσφορών),
- ε) τα στοιχεία του οικονομικού φορέα.

Μέσα στο φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και ειδικότερα τα εξής:

7.1 Δικαιολογητικά συμμετοχής:

Υποβάλλονται σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής», ο οποίος τοποθετείται μέσα στον κυρίως φάκελο, τα κάτωθι:

A) Υπεύθυνη δήλωση, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79 παρ. 2 του ν. 4412/2016, του ν. 1599/1986 (Α' 75) ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο οικονομικό φορέας δεν βρίσκεται σε καμία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του ν. 4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν δηλαδή :

I) δεν έχει καταδικαστεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση για οποιονδήποτε από τους παρακάτω λόγους:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του

οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά ιδίως:

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

ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

→ Σε περίπτωση που ο προσφέρων είναι νομικό πρόσωπο, η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του.

II) δεν τελούν σε πτώχευση ή σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση,

III) δεν τελούν σε διαδικασία εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης,

IV) δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού,

V) δεν έχουν αναστείλει τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες

B) Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης κάθε συμμετέχοντος, όπως το Φ.Ε.Κ. ίδρυσης και οι τροποποιήσεις του (για διαγωνιζόμενους με μορφή Α.Ε. και Ε.Π.Ε.), αντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού του διαγωνιζόμενου και των εγγράφων τροποποιήσεών του (για Ο.Ε. και Ε.Ε.), στοιχεία και έγγραφα από τα οποία πρέπει να προκύπτουν ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε., τα υπόλοιπα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να δεσμεύουν με την υπογραφή τους το νομικό πρόσωπο και τα έγγραφα της νομιμοποίησης αυτών, αν αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το καταστατικό αναλόγως με τη νομική μορφή των εταιρειών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, μαζί με την προσφορά υποβάλλουν τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά για κάθε προμηθευτή που συμμετέχει στην ένωση ή κοινοπραξία.

Γ) παραστατικό εκπροσώπησης εάν οι οικονομικοί φορείς συμμετέχουν με αντιπρόσωπό τους

7.2 Τεχνικά στοιχεία:

Τοποθετούνται, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και όλες τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου, τα οριζόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της παρούσας.

Σε περίπτωση που τα ΤΕΧΝΙΚΑ στοιχεία της προσφοράς δεν είναι δυνατόν, λόγω του μεγάλου όγκου, να τοποθετηθούν στον κυρίως φάκελο, τότε αυτά συσκευάζονται ιδιαίτερα και ακολουθούν τον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ» και τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

7.3. Οικονομικά στοιχεία:

Τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και όλες τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου. Συγκεκριμένα:

Επί της προσφερόμενης τιμής πρέπει να αναγράφεται ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό.

Σε περίπτωση που η αναγραφή του Φ.Π.Α. είναι εσφαλμένη, θα διορθώνεται από την Υπηρεσία.

Το καθαρό ποσό του τιμολογίου υπόκειται στις εξής κρατήσεις: 0,10% της συνολικής προ Φ.Π.Α. αξίας υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού. Επίσης, γίνεται παρακράτηση φόρου 8% για προμήθεια υπηρεσιών επί του ποσού που προκύπτει μετά την αφαίρεση των παραπάνω κρατήσεων από το καθαρό ποσό του τιμολογίου.

Σε περίπτωση συνυποβολής με την προσφορά στοιχείων και πληροφοριών εμπιστευτικού χαρακτήρα, η γνωστοποίηση των οποίων στους συνδιαγωνιζόμενους θα έθιγε τα έννομα συμφέροντά του, τότε ο προσφέρων οφείλει να σημειώνει επ' αυτών την ένδειξη «πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα». Σε αντίθετη περίπτωση, θα δύναται να λαμβάνουν γνώση αυτών των πληροφοριών οι συνδιαγωνιζόμενοι. Η έννοια της πληροφορίας εμπιστευτικού χαρακτήρα αφορά μόνον την προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα της επιχείρησης του ενδιαφερομένου.

8. Αποσφράγιση προσφορών

Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης προσφορών προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται από την Διακήρυξη. Η διαδικασία αποσφράγισης γίνεται δημόσια. **Προσφορές που υποβάλλονται μετά τη λήξη της προθεσμίας κατάθεσης δεν αποσφραγίζονται, αλλά παραδίδονται στην Υπηρεσία για επιστροφή, ως εκπρόθεσμες.** Οι δικαιούμενοι παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό, καθώς επίσης και των στοιχείων των προσφορών τους.

Η Αποσφράγιση γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος προσφοράς καθώς και ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς, μονογράφονται από την Επιτροπή όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό και η τεχνική προσφορά, ανά φύλλο.

Η αποσφράγιση των φακέλων των οικονομικών προσφορών μπορεί να γίνει στην ίδια συνεδρίαση, κατά την κρίση της αρμόδιας επιτροπής διενέργειας, εφόσον το επιτρέπει ο όγκος των κατατεθειμένων προσφορών, άλλως θα μονογραφούν, θα τοποθετηθούν σε νέο φάκελο που θα σφραγιστεί και θα μονογραφεί από τα μέλη της επιτροπής και θα ανοιχθεί σε ημερομηνία και ώρα που θα οριστεί αρμοδίως, μετά την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και τεχνικών προσφορών.

Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών, για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν κατά την αξιολόγηση των λοιπών στοιχείων αποδεκτές, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του διαγωνισμού.

9. Η παραλαβή, η αποσφράγιση, ο έλεγχος και η αξιολόγηση των προσφορών που θα κατατεθούν, καθώς και η σύνταξη των σχετικών πρακτικών θα γίνει από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Αποτελεσμάτων που συγκροτήθηκε με την προαναφερθείσα απόφαση. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, η εν λόγω Επιτροπή δύναται να ζητήσει τη συνδρομή της αρμόδιας κατά περίπτωση Διεύθυνσης του Τ. Π. & Δανείων. Επίσης, μπορεί να ζητήσει από τους συμμετέχοντες οποιαδήποτε διευκρίνιση κρίνει απαραίτητη προκειμένου να διευκολυνθεί στο έργο της.

10. Τα αποτελέσματα των ανωτέρω σταδίων επικυρώνονται αρμοδίως με απόφαση της Προϊσταμένης Γενικής Δ/σης του Τ. Π. και Δανείων, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες ή συμμετέχοντες. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί ένσταση, σύμφωνα με το άρθρο 127 του ν. 4412/2016.

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, ο προσφέρων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση (προσωρινός ανάδοχος), εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν από την Υπηρεσία, οφείλει να υποβάλει στην Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού, σε σφραγισμένο φάκελο, τα πρωτότυπα ή αντίγραφα που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014, όλων των δικαιολογητικών του άρθρου 80 του ν. 4412/2016, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στα άρθρα 73 και 74 του ίδιου νόμου και που αναφέρθηκαν πιο πάνω στην υπεύθυνη δήλωση

(1) Απόσπασμα ποινικού μητρώου, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθρου 43 του Π.Δ. 60/2007, για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, εφόσον αυτό ορίζεται στη διακήρυξη, ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας. Ειδικότερα, τα νομικά πρόσωπα πρέπει να προσκομίζουν για τους διαχειριστές, στις περιπτώσεις των εταιριών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και των προσωπικών εταιριών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και για τον Πρόεδρο, το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα μέλη του Δ.Σ. για τις ανώνυμες εταιρίες (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 καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα ανωτέρω αδικήματα.

(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 τελεί σε πτώχευση και, επίσης, ότι δεν τελεί σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση.

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

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

(4) 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 έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης, δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή το δικαστήριο, δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ούτε έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες .

Σημειώνεται ότι αν κάποιο από τα δικαιολογητικά δεν προσκομισθεί ή είναι ψευδές, ο προσωρινός ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος και καλείται ο επόμενος κατά σειρά μειοδοσίας.

Η απόφαση κατακύρωσης και τα πρακτικά της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών κοινοποιούνται σε κάθε προσφέροντα, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, με κάθε πρόσφορο μέσο, επί αποδείξει.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η αναθέτουσα αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες.

11. Μετά την κατ' άρθρο 105 του ν. 4412/2016 επέλευση των έννομων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης, ο ανάδοχος καλείται να προσέλθει εντός είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης, για την υπογραφή σύμβασης, σχέδιο της οποίας επισυνάπτεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'** της παρούσας, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

12. Για την καλή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει Γραμμάτιο Σύστασης Εγγυοδοτικής Παρακαταθήκης Καλής Εκτέλεσης, όπως εκδίδεται από την αρμόδια Διεύθυνση του Τ. Π. & Δανείων (**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'**) ή εγγυητική επιστολή αορίστου χρόνου (όπως το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'**) που να καλύπτουν το 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς τον Φ.Π.Α.

13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τις απαραίτητες υποδομές και τον απαραίτητο εξοπλισμό και προσωπικό για την υλοποίηση του έργου. Οι δαπάνες για τις τυχόν απαιτούμενες μετακινήσεις για την ορθή υλοποίηση του έργου βαρύνουν τον Ανάδοχο.

14. Εφόσον προκληθεί βλάβη σε στοιχείο εξοπλισμού του Τ. Π. & Δανείων από τη χρήση κατά τη λειτουργία του call center, ο προμηθευτής θα αναλάβει την πλήρη αποκατάσταση της βλάβης ή, εφόσον αυτή δεν καταστεί δυνατή, την αντικατάσταση του εξοπλισμού από καινούργιο των ιδίων προδιαγραφών, χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση του Τ. Π. & Δανείων.

15. Τόπος παροχής των υπηρεσιών ορίζεται η Κεντρική Υπηρεσία (Κ.Υ.) του Τ. Π. & Δανείων (Ακαδημίας 40, Αθήνα) και συγκεκριμένα οι χώροι που θα υποδειχθούν αρμοδίως, με δαπάνη, μέριμνα και ευθύνη του Αναδόχου. Διευκρινίζεται ότι εντός της Κ.Υ. του Τ. Π. & Δανείων έχει δημιουργηθεί αίθουσα για την υποδοχή call center. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι μπορούν πριν την υποβολή της προσφοράς τους να επισκεφθούν το χώρο προκειμένου να διαμορφώσουν άποψη για το ακριβές εύρος και περιεχόμενο των ζητούμενων υπηρεσιών.

16. Σύμφωνα με έγγραφο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, από την οποία ζητήθηκε η έγκριση για προσωποποιημένη πληροφόρηση σε όσους δανειολήπτες επιθυμούν να ενημερώνονται τηλεφωνικά για την εικόνα του δανείου τους, τα στοιχεία του Αναδόχου θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από το Τ.Π. και Δανείων.

16. Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών από την αρμόδια Επιτροπή του Τ. Π. & Δανείων, κατά τα οριζόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της παρούσας.

17. Η παρούσα Διακήρυξη αναρτάται στην ιστοσελίδα του Τ. Π. & Δανείων (www.tpd.gr), ενώ περίληψή της (προκήρυξη) δημοσιεύεται στον ελληνικό τύπο και στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗ.Μ.ΔΗ.Σ.)

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΓΕΝΙΚΗΣ
Δ/ΝΣΗΣ ΤΟΥ Τ. Π. ΚΑΙ Δ.

ΔΗΜΗΤΡΑ ΑΣΗΜΑΚΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

**Προδιαγραφές για το έργο
«Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης»
(Call Center)**

1. Αντικείμενο του έργου: Η παροχή ολοκληρωμένης πλατφόρμας διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης τηλεφωνίας με χρήση εξελιγμένου Dialer, βασισμένου σε κατάλληλο υπολογιστικό σύστημα (Server), και η χρήση της πλατφόρμας αυτής από υπαλλήλους του Αναδόχου. Κύριο - αλλά όχι αποκλειστικό - αντικείμενο του έργου είναι η εξυπηρέτηση των πελατών-δανειοληπτών του Τ.Π.& Δ

2. Διάρκεια: 12 μήνες από την ημερομηνία έναρξης της σύμβασης. Ως ημερομηνία έναρξης για τους δώδεκα (12) μήνες παροχής των υπηρεσιών σε παραγωγική λειτουργία, θεωρείται η έγγραφη αποδοχή από το Τ.Π.& Δ της τεκμηριωμένης Δήλωσης Ετοιμότητας και θέσης σε πλήρη παραγωγική λειτουργία των απαραίτητων υποδομών για το έργο από τον Ανάδοχο, που θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί το αργότερο σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης.

3. Χώρος: Κεντρική Υπηρεσία του Τ.Π.& Δ, Ακαδημίας 40 Αθήνα, σε χώρους που θα υποδειχθούν από την Υπηρεσία.

4. Απασχολούμενο Προσωπικό: Τρεις (3) τουλάχιστον υπάλληλοι του Αναδόχου, κατ' ελάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ασφαλισμένοι από τον Ανάδοχο στον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα, στους οποίους θα έχει γνωστοποιηθεί εγγράφως από τον Ανάδοχο ότι ουδεμία εξάρτηση ή εργασιακή σχέση έχουν με το Τ.Π. & Δ. Οι υπάλληλοι του Αναδόχου θα επιβλέπονται από υπάλληλο του Τ.Π.& Δ, ο οποίος θα παρέχει κάθε βοήθεια για την ομαλή εκτέλεση του έργου. Σε περίπτωση οικειοθελούς αποχώρησης (παραίτησης) κάποιου εκ των απασχολούμενων στο έργο υπαλλήλων του Αναδόχου, ο Ανάδοχος υποχρεούται στην άμεση αντικατάστασή του εντός 24 ωρών, με άμεση έναρξη εκπαίδευσής του.

5. Ωράριο: Εργάσιμες μέρες, σε σύνολο 18 ανθρωποωρών ημερησίως, εντός του ωραρίου 8.00 π.μ. έως 15.00, με την παρουσία τριών υπαλλήλων. Η προσέλευση και αποχώρηση θα ελέγχονται με υπογραφή των υπαλλήλων σε ειδικό για το σκοπό αυτό παρουσιολόγιο. Δίνεται η δυνατότητα απουσίας του κάθε υπαλλήλου είκοσι πέντε (25) εργάσιμες ημέρες συνολικά και για οποιοδήποτε λόγο (π.χ. άδεια, ασθένεια κλπ), για όλη τη διάρκεια της σύμβασης (12 μήνες), ενώ αν υπάρξει ανάγκη περαιτέρω απουσίας κάποιου υπαλλήλου, ο Ανάδοχος

οφείλει να τον αντικαταστήσει άμεσα. Σε κάθε περίπτωση, η παρουσία δύο (2) υπαλλήλων είναι απαραίτητη. Το Τ.Π.& Δ διατηρεί το δικαίωμα να απαγορεύει, αιτιολογημένα, την απουσία των υπαλλήλων σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους.

6. Καθήκοντα απασχολούμενου προσωπικού: Οι υπάλληλοι του Call Center θα εκπαιδευτούν για διάστημα, κατά προσέγγιση, 10 εργάσιμων ημερών από αρμόδιους υπαλλήλους του Τ.Π.&Δ κατά κύριο λόγο σε θέματα εξυπηρέτησης δανείων και χρήσης των αντίστοιχων πληροφοριακών εφαρμογών,. Στο πέρας της εκπαίδευσης, ο κάθε υπάλληλος θα είναι σε θέση να γνωρίζει το βασικό αντικείμενο στο οποίο θα απασχολείται (π.χ. εξυπηρέτηση δανείων, βασικές κατηγορίες ρυθμίσεων δανείων, συνηθέστερες ερωτήσεις των συναλλασσομένων κ.τ.λ.)

Τα βασικά καθήκοντα του απασχολούμενου προσωπικού περιλαμβάνουν, σε πρώτη φάση, την παροχή στον συναλλασσόμενο που θα καλεί στο Call Center των αιτούμενων γενικών πληροφοριών. Σε δεύτερη φάση, εφόσον η ερώτηση του συναλλασσόμενου είναι προσωποποιημένη και αφορά τον λογαριασμό του δανείου του και εφόσον ο συναλλασσόμενος έχει ερωτηθεί και έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων του (αρθ. 5 παρ. 1 Ν. 2472/1997), ο υπάλληλος του Call Center, αφού ταυτοποιήσει τον συναλλασσόμενο (πχ μέσω Α.Φ.Μ., Α.Δ.Τ., ημερομηνίας γέννησης, διεύθυνσης κατοικίας, τηλεφώνου επικοινωνίας), καταχωρώντας ταυτόχρονα τα απαραίτητα ταυτοποιητικά στοιχεία, θα έχει πρόσβαση στις κατά περίπτωση εφαρμογές (view only), θα αναζητά τα σχετικά στοιχεία και θα απαντά.

Αν η ερώτηση δεν είναι δυνατόν να απαντηθεί από τον υπάλληλο του Call Center, λόγω ανάγκης διερεύνησης επιπλέον στοιχείων από την αρμόδια Διεύθυνση, ο υπάλληλος θα διαβιβάζει (μέσω e-mail ή άλλου τρόπου) το ερώτημα στους αρμόδιους υπαλλήλους του Ταμείου που θα του υποδειχθούν. Σε περίπτωση που το ερώτημα εξεταστεί και απαντηθεί από υπάλληλο του Ταμείου προς τον υπάλληλο του Call Center που του το διαβίβασε, τότε αυτός οφείλει, σε δεύτερο χρόνο, να προβεί σε εξερχόμενη κλήση προς τον συναλλασσόμενο και να απαντήσει το ερώτημα. Όλες οι παραπάνω διαδικασίες θα καταγράφονται (trace log).

Σε περίπτωση που ζητηθεί από συναλλασσόμενο η αποστολή ενημερωτικού φυλλαδίου ή αίτησης, ο υπάλληλος του Call Center το διαβιβάζει με e-mail ή fax (mail2fax).

7. Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων: Για την αποφυγή πρόσβασης, λήψης και μεταφοράς ηλεκτρονικών αρχείων του Ταμείου από το απασχολούμενο προσωπικό του Αναδόχου του έργου, θα υπάρξουν ασφαλιστικές δικλείδες σχεδιασμένες από την αρμόδια Διεύθυνση Πληροφορικής. Επιπλέον, στο κείμενο της σύμβασης ανάθεσης έργου που θα συνομολογεί, θα συμπεριληφθεί όρος για την υποχρέωση τήρησης εχεμύθειας, εμπιστευτικότητας και παντός απορρήτου εκ μέρους του αναδόχου και του απασχολούμενου προσωπικού.

Επιπλέον, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώνει προηγουμένως τα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με την καταγραφή της συνδιάλεξης, σύμφωνα με τις διατάξεις του

άρθρου 11 του Ν. 2472/1997. Η απαιτούμενη από το νόμο ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης.

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχ. Ζ' του Ν. 2472/1997, ο οποίος έχει την υποχρέωση να γνωστοποιεί εγγράφως στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα τα αρχεία που τηρεί κατά το άρθρο 6 του προαναφερθέντος νόμου και να τηρεί το απόρρητο και τα μέτρα ασφαλείας του άρθρου 10 του ίδιου νόμου.

Ο Ανάδοχος του έργου που θα στελεχώνει το τηλεφωνικό κέντρο, επέχει θέση εκτελούντος την επεξεργασία, κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχ. Η' του Ν. 2472/1997, καθώς επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπεύθυνου επεξεργασίας και έχει τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την παρ. 4 του άρθρου 10 του Ν. 2472/1997.

8. Αντικατάσταση απασχολούμενου προσωπικού: Το Τ.Π.&Δ διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει, τεκμηριωμένα, από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση οποιουδήποτε προσώπου θεωρεί ότι δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του έργου (ακόμα και κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης) και ο Ανάδοχος υποχρεούται στην άμεση αντικατάστασή του. Επιπλέον, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει προκαταβολικά το Τ.Π.&Δ για πιθανές αλλαγές στη σύσταση του απασχολούμενου προσωπικού, ενώ τυχόν αντικατάσταση συγκεκριμένου μέλους θα υπόκειται στην έγκριση του Τ.Π.&Δ.

9. Τεχνικές προδιαγραφές :

1) Γενική περιγραφή υλικοτεχνικής υποδομής:

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικοτεχνική υποδομή (server, λογισμικό κλπ), προκειμένου να εξασφαλίσει τη σύνδεση του call center με το Τ/Κ του Ταμείου. Σχετικά με τη ζεύξη του Τ/Κ με τον εξοπλισμό του call center, αυτή μπορεί να υλοποιηθεί μέσω μίας σύνδεσης 2MB PRA (30B+D) EURO-ISDN όπου εγκαθίσταται στο Τ/Κ μία κάρτα DTU-PH 2Mbps, ιδιοκτησίας του Ταμείου και γίνεται παραμετροποίηση ώστε να δρομολογούνται στο call center οι εισερχόμενες κλήσεις προς 10 τηλεφωνικούς αριθμούς (εισερχόμενη τηλεφωνία). Η κάρτα για τη ζεύξη έχει παραμείνει συνδεδεμένη στο Τ/Κ και μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Αυτό απαιτείται στο παρόν έργο και θα γίνει από τον ΟΤΕ με υπόδειξη και ενέργειες της Τεχνικής Υπηρεσίας του Ταμείου. Ο Server που θα χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να είναι ικανότητας εξυπηρέτησης τουλάχιστον 10 θέσεων εργασίας.

Το Ταμείο έχει την ικανότητα να διαθέσει έναν Hyper-v server (win serv 2008R2/2012R2, max 8CPUs, 20GB mem, 100GB disk) ενώ ως data base θα χρησιμοποιηθεί η υπάρχουσα υποδομή Oracle 11g. Υπολογίζεται επιπλέον συνολική χωρητικότητα περί τα 50GB για καταγραφή συνομιλιών. Εξειδικευμένα λογισμικά που τυχόν απαιτηθούν για τον server, θα παρέχονται από τον ανάδοχο. Τέλος από το Ταμείο θα διατεθούν 3 (ή όσοι οι υπάλληλοι του αναδόχου στο έργο) σταθμοί εργασίας (PCs, win 7SP1, 1GB mem, 300GB disk), όπου και

πάλι εξειδικευμένα λογισμικά ή/και πρόσθετος εξοπλισμός (πχ mic/ακουστικά) θα παρέχονται από τον ανάδοχο. Όλα τα παραπάνω θα συνδεθούν στον υπάρχοντα στο Ταμείο δικτυακό εξοπλισμό.

2) Περιγραφή software του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης:

- Διαχείριση εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων
- Predictive Dialer
- Ενσωματωμένη δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων
- Τριμερής συνομιλία
- Προγραμματισμένες επανακλήσεις
- Δυνατότητα ταυτόχρονης διαχείρισης έως 30 τηλεφωνικών αριθμών
- IVR (προηχογραφημένα μηνύματα)
- Real Time Πληροφόρηση για την δραστηριότητα του συστήματος σε όλα τα επίπεδα (π.χ. απεικόνιση των κλήσεων σε αναμονή, κατάσταση χρηστών, διάρκεια κλήσης, κλπ)
- Ιδιαίτερα ευέλικτο σύστημα reporting το οποίο να είναι σε θέση να δώσει πλήθος αναφορών, με ελάχιστα απαιτούμενες αυτές που προσδιορίζονται από τη χρήση των δεικτών απόδοσης (εδάφιο A.3)
- Παραδείγματα τυποποιημένων αναφορών
- Αριθμός εισερχομένων κλήσεων με ανάλυση ανά 10 λεπτά
- Μέσος χρόνος αναμονής εισερχομένων κλήσεων
- Αριθμός απαντημένων/αναπάντητων κλήσεων
- Αναφορά χρόνου ομιλίας ανά χρήστη
- Αναλυτική αναφορά στατιστικών δεικτών ανά χρήστη
- Παρουσίαση αριθμού καλούντος
- Δυνατότητα κλήσης εναλλακτικών αριθμών για τον ίδιο πελάτη
- Δυνατότητα χειροκίνητης έναρξης κλήσεως
- Δυνατότητα τηλεφωνητή σε μη εργάσιμες ώρες / ημέρες
- Δυνατότητα αποκλεισμού χρήσης εκτός ωραρίου

3) Περιγραφή software διαχείρισης αιτημάτων:

- Καταγραφή αιτημάτων
- Πρόσβαση χρηστών με χρήση web based εφαρμογής
- Προώθηση αιτημάτων σε ανάλογα τμήματα
- Reporting:
 - αναπάντητων αιτημάτων
 - απαντημένων αιτημάτων
 - αναπάντητων πέραν χρονικού ορίου
 - μέσος χρόνος απάντησης κ.λ.π.
- Δημιουργία απεριορίστων τμημάτων/χρηστών
- Δυνατότητα αυτόματης αποστολής email κατά την ανάθεση-απάντηση-επαναπροώθηση αιτήματος

10 . Δείκτες απόδοσης

Ο ανάδοχος υποχρεούται να υπολογίζει το επίπεδο παροχής υπηρεσιών, όπως αυτό προσδιορίζεται από την τιμή συγκεκριμένων δεικτών, με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για την βελτίωση της υπηρεσίας:

ΔΕΙΚΤΗΣ 1: ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (SERVICE LEVEL)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε χ δευτερόλεπτα
Υπολογισμός: Αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν από τους agent σε μια ημέρα σε χρόνο ίσο ή λιγότερο από τα χ δευτερόλεπτα δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, στο διάστημα της περιόδου μέτρησης

ΔΕΙΚΤΗΣ 2: ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ (AVERAGE RESPONSE TIME)
Ορισμός: Ο μέσος χρόνος απάντησης από τον agent
Υπολογισμός: Ο συνολικός χρόνος απάντησης για όλες τις κλήσεις που απαντήθηκαν δια του συνολικού αριθμού των κλήσεων που απαντήθηκαν μέσα σε μια ημέρα και υπολογισμός του δείκτη σε εβδομαδιαία βάση
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 3: ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (ABANDONMENT RATE)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που έκλεισαν πριν απαντηθούν από έναν agent
Υπολογισμός: Ο λόγος του αριθμού των κλήσεων που συνδέονται στο call center και οι οποίες τερματίζονται πριν την απάντηση του agent δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, για την περίοδο μέτρησης
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 4: ΜΕΓΙΣΤΟ ΑΠΟΔΕΚΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΚΛΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΒΡΗΚΑΝ ΣΗΜΑ ΚΑΤΕΙΛΗΜΜΕΝΟΥ (BUSY SIGNAL)
Ορισμός: Ποσοστό εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου
Υπολογισμός: Αριθμός εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, στο διάστημα της περιόδου μέτρησης
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των

μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 5: ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (UPTIME)

Ορισμός: Η ελάχιστη διαθεσιμότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας

Υπολογισμός: Ο συνολικός χρόνος που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη στο διάστημα της περιόδου μέτρησης

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνολικού χρόνου που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

11. Προϋπολογισμός: Πενήντα εννέα χιλιάδες (59.000,00) ευρώ πλέον ΦΠΑ. Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται ανά μήνα, μετά την υπογραφή του σχετικού πρακτικού ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής από την αρμόδια επιτροπή.

12. Προδιαγραφές Αναδόχου: Ο υποψήφιος Ανάδοχος απαιτείται να έχει αναλάβει και ολοκληρώσει επιτυχώς, κατά την τελευταία πενταετία, ένα (1) τουλάχιστον έργο διαχείρισης τηλεφωνικών υπηρεσιών (call center) χρηματοπιστωτικού οργανισμού, με συνολικό πελατολόγιο τουλάχιστον 100.000 πελατών, η υλοποίηση του οποίου θα επιβεβαιώνεται από ανάλογα έγγραφα τεκμηρίωσης (Συμβάσεις, συστατικές επιστολές, δείκτες απόδοσης, Υπεύθυνη Δήλωση του αναδόχου με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αντισυμβαλλόμενου κ.λπ.).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΟΔΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡ/ΚΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ
ΠΑΡ/ΚΗΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ :06

ΚΩΔΙΚΟΣ : 1

ΕΥΡΩ(ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ).....

ΕΥΡΩ(ολογράφως):.....

.....

ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ Ή ΟΝΟΜΑ ΣΥΖΥΓΟΥ
ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ:		
ΑΤΟΜ. ΛΟΓ.	1.....	
	2.....	
	3.....	
	4.....	

Τηλέφωνο:.....

ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ:

ΑΤΟΜ. ΛΟΓ. **23**

ΕΓΓΥΗΣΗ

ΚΩΔ. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑΣ : **26**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ : ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Η εγγύηση διέπεται από τους

Όρους του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016

Εγγύηση για την καλή εκτέλεση

των όρων της σύμβασης που θα

υπογραφεί μετά:.....

για την : προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/σης Εξυπηρέτησης Δανείων του Τ. Π. & Δανείων, και το οποίο ποσόν καλύπτει το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας ΕΥΡΩ αυτής.

ΑΡ. ΣΥΜΒΑΣΗΣ :

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΗ :

ΑΘΗΝΑ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Όνομασία Τράπεζας
Κατάστημα
(Δ/ση οδός -αριθμός ΤΚ fax)

Ημερομηνία έκδοσης
#

ΕΥΡΩ. #

Προς
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ
ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 40
101 74 ΑΘΗΝΑ

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 εταιρίαςΔ/ση.....για την καλή εκτέλεση από αυτήν των όρων της σύμβασης, που υπέγραψε μαζί σας (αρ. Διακήρυξης (0)91588_16) για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/σης Εξυπηρέτησης Δανείων του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή και το οποίο ποσόν καλύπτει το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίαςΕΥΡΩ 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 την 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.

(ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ)

Ο χρόνος ισχύος της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης της προς υπογραφή σύμβασης πρέπει να είναι αορίστου χρόνου, όπως σχετικά αναφέρεται στη Διακήρυξη.

-Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και Ν.Π.Δ.Δ., συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στην Αθήνα σήμερα, την του μηνός, ημέρα, έτους 2016, στο Κεντρικό Κατάστημα του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, οδός Ακαδημίας 40, μεταξύ αφενός

.....ως νόμιμος εκπρόσωπος και για λογαριασμό του Τ. Π. και Δανείων που εδρεύει στην Αθήνα (Α.Φ.Μ. 090016565/Δ' Δ.Ο.Υ. Αθηνών) και αφετέρου του κάτοικου, κατόχου του με ΑΔΤπου έχει εκδοθεί απόως νόμιμου εκπροσώπου, για την υπογραφή της παρούσας, της εταιρείας με διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (Α.Φ.Μ.....) συμφωνούνται και γίνονται αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Με την υπ' αρ. απόφαση του Προϊσταμένου Γενικής Διεύθυνσης του Τ. Π. & Δανείων κατακυρώθηκε στ... .., ως μειοδότης, το αποτέλεσμα του πρόχειρου διαγωνισμού που είχε προκηρυχθεί με την υπ' αρ. (0)91588_16 Διακήρυξη, για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/νσης Εξυπηρέτησης Δανείων Στεγαστικών και Ειδικών Κατηγοριών του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης τη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.

Κατόπιν τούτου, το αφ' ενός συμβαλλόμενο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, όπως εκπροσωπείται, αποκαλούμενο στο εξής «ΤΑΜΕΙΟ», αναθέτει με την παρούσα την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center) για τις ανάγκες της Δ/νσης Εξυπηρέτησης Δανείων Στεγαστικών και Ειδικών Κατηγοριών του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μόνο βάσει τιμής, στ..... αποκαλούμεν... στο εξής «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες:

Όρος 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παροχή ολοκληρωμένης πλατφόρμας διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης τηλεφωνίας με χρήση εξελιγμένου Dialer, βασισμένου σε κατάλληλο υπολογιστικό σύστημα (Server), και η χρήση της πλατφόρμας αυτής από υπαλλήλους του Αναδόχου. Κύριο - αλλά όχι αποκλειστικό - αντικείμενο του έργου είναι η εξυπηρέτηση των πελατών-δανειοληπτών του Τ.Π.& Δ, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που αναλύονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της υπ' αριθμ. (0)91588_16 Διακήρυξης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Όρος 2. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία έναρξης της σύμβασης. Ως ημερομηνία έναρξης για τους δώδεκα (12) μήνες παροχής των υπηρεσιών σε παραγωγική λειτουργία, θεωρείται η έγγραφη αποδοχή από το Τ.Π.& Δ της τεκμηριωμένης Δήλωσης Ετοιμότητας και θέσης σε πλήρη παραγωγική λειτουργία των απαραίτητων υποδομών για το έργο από τον Ανάδοχο, που θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί το αργότερο σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης.

Όρος 3. ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Κεντρική Υπηρεσία του Τ. Π. και Δανείων (Ακαδημίας 40) και συγκεκριμένα ο χώρος που θα υποδειχθεί από την αρμόδια Δ/νση (Τεχνικών Υπηρεσιών).

Όρος 4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ»

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (call center), σύμφωνα και με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' της υπ' αριθ. (0)91588_16 Διακήρυξης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Α. Απασχολούμενο Προσωπικό: Τρεις (3) τουλάχιστον υπάλληλοι του Αναδόχου, ασφαλισμένοι από τον Ανάδοχο στον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα, στους οποίους θα έχει γνωστοποιηθεί εγγράφως από τον Ανάδοχο ότι ουδεμία εξάρτηση ή εργασιακή σχέση έχουν με το Τ.Π. & Δ. . Οι υπάλληλοι του Αναδόχου θα επιβλέπονται από υπάλληλο του Τ.Π.& Δ, ο οποίος θα παρέχει κάθε βοήθεια για την ομαλή εκτέλεση του έργου. Σε περίπτωση οικειοθελούς αποχώρησης (παραίτησης) κάποιου εκ των απασχολούμενων στο έργο

υπαλλήλων του Αναδόχου, ο Ανάδοχος υποχρεούται στην άμεση αντικατάστασή του εντός 24 ωρών, με άμεση έναρξη εκπαίδευσής του.

Β. Ωράριο: Εργάσιμες μέρες και ώρες 8.00 π.μ. έως 15.00 μ.μ. με το σύνολο των ωρών να μην ξεπερνά τις 18 ανθρωποώρες ημερησίως και με την παρουσία τριών υπαλλήλων. Η προσέλευση και αποχώρηση θα ελέγχονται με υπογραφή των υπαλλήλων σε ειδικό για το σκοπό αυτό παρουσιολόγιο. Δίνεται η δυνατότητα απουσίας του κάθε υπαλλήλου είκοσι πέντε (25) εργάσιμες ημέρες συνολικά και για οποιονδήποτε λόγο (π.χ. άδεια, ασθένεια κλπ), για όλη τη διάρκεια της σύμβασης (12 μήνες), ενώ αν υπάρξει ανάγκη περαιτέρω απουσίας κάποιου υπαλλήλου, ο Ανάδοχος οφείλει να τον αντικαταστήσει άμεσα. Σε κάθε περίπτωση, η παρουσία δύο (2) υπαλλήλων είναι απαραίτητη. Το Τ.Π.& Δ διατηρεί το δικαίωμα να απαγορεύει, αιτιολογημένα, την απουσία των υπαλλήλων σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους.

Γ. Καθήκοντα απασχολούμενου προσωπικού: Οι υπάλληλοι του Call Center θα εκπαιδευτούν για διάστημα, κατά προσέγγιση, 10 εργάσιμων ημερών από αρμόδιους υπαλλήλους του Τ.Π.&Δ κατά κύριο λόγο σε θέματα εξυπηρέτησης δανείων και χρήσης των αντίστοιχων πληροφοριακών εφαρμογών,. Στο πέρας της εκπαίδευσης, ο κάθε υπάλληλος θα είναι σε θέση να γνωρίζει το βασικό αντικείμενο στο οποίο θα απασχολείται (π.χ. εξυπηρέτηση δανείων, βασικές κατηγορίες ρυθμίσεων δανείων, συνηθέστερες ερωτήσεις των συναλλασσομένων κ.τ.λ.)

Τα βασικά καθήκοντα του απασχολούμενου προσωπικού περιλαμβάνουν, σε πρώτη φάση, την παροχή στον συναλλασσόμενο που θα καλεί στο Call Center των αιτούμενων γενικών πληροφοριών. Σε δεύτερη φάση, εφόσον η ερώτηση του συναλλασσόμενου είναι προσωποποιημένη και αφορά τον λογαριασμό του δανείου του και εφόσον ο συναλλασσόμενος έχει ερωτηθεί και έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων του (αρθ. 5 παρ. 1 Ν. 2472/1997), ο υπάλληλος του Call Center, αφού ταυτοποιήσει τον συναλλασσόμενο (πχ μέσω Α.Φ.Μ., Α.Δ.Τ., ημερομηνίας γέννησης, διεύθυνσης κατοικίας, τηλεφώνου επικοινωνίας), καταχωρώντας ταυτόχρονα τα απαραίτητα ταυτοποιητικά στοιχεία, θα έχει πρόσβαση στις κατά περίπτωση εφαρμογές (view only), θα αναζητά τα σχετικά στοιχεία και θα απαντά.

Αν η ερώτηση δεν είναι δυνατόν να απαντηθεί από τον υπάλληλο του Call Center, λόγω ανάγκης διερεύνησης επιπλέον στοιχείων από την αρμόδια Διεύθυνση, ο υπάλληλος θα διαβιβάζει (μέσω e-mail ή άλλου τρόπου) το ερώτημα στους αρμόδιους υπαλλήλους του Ταμείου που θα του υποδειχθούν. Σε περίπτωση που το ερώτημα εξεταστεί και απαντηθεί από υπάλληλο του Ταμείου προς τον υπάλληλο του Call Center που του το διαβίβασε, τότε αυτός οφείλει, σε δεύτερο χρόνο, να προβεί σε εξερχόμενη κλήση προς τον συναλλασσόμενο και να απαντήσει το ερώτημα. Όλες οι παραπάνω διαδικασίες θα καταγράφονται (trace log).

Σε περίπτωση που ζητηθεί από συναλλασσόμενο η αποστολή ενημερωτικού φυλλαδίου ή αίτησης, ο υπάλληλος του Call Center το διαβιβάζει με e-mail ή fax (mail2fax).

Δ. Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων: Για την αποφυγή πρόσβασης, λήψης και μεταφοράς ηλεκτρονικών αρχείων του Ταμείου από το απασχολούμενο προσωπικό του Αναδόχου του έργου, θα υπάρξουν ασφαλιστικές δικλείδες σχεδιασμένες από την αρμόδια Διεύθυνση Πληροφορικής. Επιπλέον, στο κείμενο της σύμβασης ανάθεσης έργου που θα συνομολογεί, θα συμπεριληφθεί όρος για την υποχρέωση τήρησης εχεμύθειας, εμπιστευτικότητας και παντός απορρήτου εκ μέρους του αναδόχου και του απασχολούμενου προσωπικού.

Επιπλέον, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώνει προηγουμένως τα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με την καταγραφή της συνδιάλεξης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν. 2472/1997. Η απαιτούμενη από το νόμο ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης.

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχ. Ζ' του Ν. 2472/1997, ο οποίος έχει την υποχρέωση να γνωστοποιεί εγγράφως στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα τα αρχεία που τηρεί κατά το άρθρο 6 του προαναφερθέντος νόμου και να τηρεί το απόρρητο και τα μέτρα ασφαλείας του άρθρου 10 του ίδιου νόμου.

Ο Ανάδοχος του έργου που θα στελεχώνει το τηλεφωνικό κέντρο, επέχει θέση εκτελούντος την επεξεργασία, κατά την έννοια του άρθρου 2 στοιχ. Η' του Ν. 2472/1997, καθώς επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπεύθυνου

επεξεργασίας και έχει τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την παρ. 4 του άρθρου 10 του Ν. 2472/1997.

Ε. Αντικατάσταση απασχολούμενου προσωπικού: Το Τ.Π.&Δ διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει, τεκμηριωμένα, από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση οποιουδήποτε προσώπου θεωρεί ότι δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του έργου (ακόμα και κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης) και ο Ανάδοχος υποχρεούται στην άμεση αντικατάστασή του. Επιπλέον, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει προκαταβολικά το Τ.Π.&Δ για πιθανές αλλαγές στη σύσταση του απασχολούμενου προσωπικού, ενώ τυχόν αντικατάσταση συγκεκριμένου μέλους θα υπόκειται στην έγκριση του Τ.Π.&Δ.

ΣΤ. Τεχνικές προδιαγραφές :

1) Γενική περιγραφή υλικοτεχνικής υποδομής:

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικοτεχνική υποδομή (server, λογισμικό κλπ), προκειμένου να εξασφαλίσει τη σύνδεση του call center με το Τ/Κ του Ταμείου. Σχετικά με τη ζεύξη του Τ/Κ με τον εξοπλισμό του call center, αυτή στο παρελθόν είχε υλοποιηθεί μέσω μίας σύνδεσης 2MB PRA (30B+D) EURO-ISDN όπου εγκαταστάθηκε στο Τ/Κ μία κάρτα DTU-PH 2Mbps, ιδιοκτησίας του Ταμείου και έγινε η απαιτούμενη παραμετροποίηση ώστε να δρομολογούνται στο call center οι εισερχόμενες κλήσεις προς 10 τηλεφωνικούς αριθμούς (εισερχόμενη τηλεφωνία). Η κάρτα για τη ζεύξη έχει παραμείνει συνδεδεμένη στο Τ/Κ και μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Δεν είχε γίνει προγραμματισμός στο Τ/Κ να δέχεται κλήσεις από το call center προς εσωτερικά της Κ.Υ. ή άλλους τηλεφωνικούς αριθμούς (εξερχόμενη τηλεφωνία). Αυτό απαιτείται στο παρόν έργο και θα γίνει από τον ΟΤΕ με υπόδειξη και ενέργειες της Τεχνικής Υπηρεσίας του Ταμείου. Ο Server που θα χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να είναι ικανότητας εξυπηρέτησης τουλάχιστον 10 θέσεων εργασίας.

Το Ταμείο έχει την ικανότητα να διαθέσει έναν Hyper-v server (win serv 2008R2/2012R2, max 8CPUs, 20GB mem, 100GB disk) ενώ ως data base θα χρησιμοποιηθεί η υπάρχουσα υποδομή Oracle 11g. Υπολογίζεται επιπλέον συνολική χωρητικότητα περί τα 50GB για καταγραφή συνομιλιών. Εξειδικευμένα λογισμικά που τυχόν απαιτηθούν για τον server, θα παρέχονται από τον ανάδοχο. Τέλος από το Ταμείο θα διατεθούν 3 (ή όσοι οι υπάλληλοι του αναδόχου στο έργο) σταθμοί εργασίας (PCs, win 7SP1, 1GB mem, 300GB disk), όπου και πάλι εξειδικευμένα λογισμικά ή/και πρόσθετος εξοπλισμός (πχ mic/ακουστικά) θα παρέχονται από τον ανάδοχο. Όλα τα παραπάνω θα συνδεθούν στον υπάρχοντα στο Ταμείο δικτυακό εξοπλισμό.

2) Περιγραφή software του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης:

- Διαχείριση εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων
- Predictive Dialer
- Ενσωματωμένη δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων
- Τριμερής συνομιλία
- Προγραμματισμένες επανακλήσεις
- Δυνατότητα ταυτόχρονης διαχείρισης έως 30 τηλεφωνικών αριθμών
- IVR (προηχογραφημένα μηνύματα)
- Real Time Πληροφόρηση για την δραστηριότητα του συστήματος σε όλα τα επίπεδα (π.χ. απεικόνιση των κλήσεων σε αναμονή, κατάσταση χρηστών, διάρκεια κλήσης, κλπ)
- Ιδιαίτερα ευέλικτο σύστημα reporting το οποίο να είναι σε θέση να δώσει πλήθος αναφορών, με ελάχιστα απαιτούμενες αυτές που προσδιορίζονται από τη χρήση των δεικτών απόδοσης (εδάφιο Α.3)
- Παραδείγματα τυποποιημένων αναφορών
- Αριθμός εισερχομένων κλήσεων με ανάλυση ανά 10 λεπτά
- Μέσος χρόνος αναμονής εισερχομένων κλήσεων
- Αριθμός απαντημένων/αναπάντητων κλήσεων
- Αναφορά χρόνου ομιλίας ανά χρήστη
- Αναλυτική αναφορά στατιστικών δεικτών ανά χρήστη
- Παρουσίαση αριθμού καλούντος
- Δυνατότητα κλήσης εναλλακτικών αριθμών για τον ίδιο πελάτη
- Δυνατότητα χειροκίνητης έναρξης κλήσεως
- Δυνατότητα τηλεφωνητή σε μη εργάσιμες ώρες / ημέρες
- Δυνατότητα αποκλεισμού χρήσης εκτός ωραρίου

3) Περιγραφή software διαχείρισης αιτημάτων:

- Καταγραφή αιτημάτων
- Πρόσβαση χρηστών με χρήση web based εφαρμογής
- Προώθηση αιτημάτων σε ανάλογα τμήματα
- Reporting:
 - αναπάντητων αιτημάτων
 - απαντημένων αιτημάτων
 - αναπάντητων πέραν χρονικού ορίου
 - μέσος χρόνος απάντησης κ.λ.π.
- Δημιουργία απεριορίστων τμημάτων/χρηστών
- Δυνατότητα αυτόματης αποστολής email κατά την ανάθεση-απάντηση-επαναπροώθηση αιτήματος

Ζ . Δείκτες απόδοσης

Ο ανάδοχος υποχρεούται να υπολογίζει το επίπεδο παροχής υπηρεσιών, όπως αυτό προσδιορίζεται από την τιμή συγκεκριμένων δεικτών, με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για την βελτίωση της υπηρεσίας:

ΔΕΙΚΤΗΣ 1: ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (SERVICE LEVEL)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε χ δευτερόλεπτα
Υπολογισμός: Αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν από τους agent σε μια ημέρα σε χρόνο ίσο ή λιγότερο από τα χ δευτερόλεπτα δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, στο διάστημα της περιόδου μέτρησης

ΔΕΙΚΤΗΣ 2: ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ (AVERAGE RESPONSE TIME)
Ορισμός: Ο μέσος χρόνος απάντησης από τον agent
Υπολογισμός: Ο συνολικός χρόνος απάντησης για όλες τις κλήσεις που απαντήθηκαν δια του συνολικού αριθμού των κλήσεων που απαντήθηκαν μέσα σε μια ημέρα και υπολογισμός του δείκτη σε εβδομαδιαία βάση
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 3: ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (ABANDONMENT RATE)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που έκλεισαν πριν απαντηθούν από έναν agent
Υπολογισμός: Ο λόγος του αριθμού των κλήσεων που συνδέονται στο call center και οι οποίες τερματίζονται πριν την απάντηση του agent δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, για την περίοδο μέτρησης
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 4: ΜΕΓΙΣΤΟ ΑΠΟΔΕΚΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΚΛΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΒΡΗΚΑΝ ΣΗΜΑ ΚΑΤΕΙΛΗΜΜΕΝΟΥ (BUSY SIGNAL)
Ορισμός: Ποσοστό εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου
Υπολογισμός: Αριθμός εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, στο διάστημα της περιόδου μέτρησης
Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

ΔΕΙΚΤΗΣ 5: ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (UPTIME)
Ορισμός: Η ελάχιστη διαθεσιμότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας

Υπολογισμός: Ο συνολικός χρόνος που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη στο διάστημα της περιόδου μέτρησης

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνολικού χρόνου που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς

Όρος 5. ΑΜΟΙΒΗ-ΠΛΗΡΩΜΗ

Η αμοιβή της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» ορίζεται συνολικά σε ευρώ, πλέον Φ.Π.Α. και θα καταβληθεί σε μηνιαίες δόσεις, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή, από την αρμόδια Επιτροπή του «ΤΑΜΕΙΟΥ».

Κατά την πληρωμή, απαιτούνται τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

- Πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή του «ΤΑΜΕΙΟΥ».
- Πρωτότυπο τιμολόγιο που θα φέρει την ένδειξη «ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ» ή εξοφλητική απόδειξη του προμηθευτή.
- Πλήρης νομιμοποίηση της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ».
- Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας.
- Αποδεικτικό Ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Κάθε άλλο κατά νόμο απαιτούμενο δικαιολογητικό.

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ», υποχρεούται να λάβει υπόψη της τις διατάξεις του Ν. 3965/2011 (Φ.Ε.Κ. 113/τ. Α' /18-5-2011).

Όρος 6. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ -ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ

Κατά την πληρωμή η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» επιβαρύνεται με τις παρακάτω κρατήσεις:

- παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% βάσει των διατάξεων του Ν. 2198/94 για την παροχή υπηρεσιών
- 0,10% εφάπαξ κατά την πρώτη πληρωμή επί της συνολικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής ή κάθε συμπληρωματικής Σύμβασης, υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.Δ.Σ.) και χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού.
- κάθε άλλη νόμιμη, κράτηση, φόρο, τέλος, δικαιώματα τα οποία θα ισχύσουν κατά την ημέρα της πληρωμής ή οποιαδήποτε κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων ή άλλων Οργανισμών, ως επίσης και με τις πάσης φύσεως επιβαρύνσεις ή εισφορές προς το Ι.Κ.Α. ή άλλους ασφαλιστικούς Οργανισμούς.,

Όρος 7. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΙΜΩΝ

Στην παρούσα σύμβαση δεν ισχύει αναθεώρηση τιμών, για κανένα απολύτως λόγο και αιτία, μη εξαιρουμένης ούτε της ανωτέρας βίας. Τυχόν παράταση των προθεσμιών για κανένα λόγο δεν επιφέρει την αναθεώρηση των τιμών.

Όρος 8. ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Τα μέρη δεν μπορούν να εκχωρήσουν ή να μεταβιβάσουν δικαιώματα και υποχρεώσεις τους που απορρέουν από την παρούσα, σε τρίτο. Κατ' εξαίρεση, ρητά συμφωνείται ότι η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» δικαιούται να εκχωρήσει μονομερώς τα εισηπρακτικά δικαιώματά της από την παρούσα Σύμβαση σε νομίμως λειτουργούντα στην Ελλάδα Πιστωτικά Ιδρύματα.

ΟΡΟΣ 9. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

- Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το «ΤΑΜΕΙΟ» κρατούν μυστική κάθε πληροφορία που περιέχεται στην αντίληψή τους από την εκτέλεση της Σύμβασης και δεν αποκαλύπτουν τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα πρόσωπα χωρίς τη γραπτή συμφωνία του ετέρου μέρους, ενώ η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» επιβάλλει αυτή την υποχρέωση στους με οποιοδήποτε τρόπο με αυτή συνδεόμενους για την εκτέλεση του παρόντος έργου.
- Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το «ΤΑΜΕΙΟ» αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της σύμβασης ή χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό πληροφορικής και διασφαλίζουν ότι αυτοί οι υπάλληλοι γνωρίζουν και συμφωνούν με τις υποχρεώσεις εχεμύθειας.

- Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται για όλους τους συμβαλλόμενους οι διατάξεις του νόμου 2472/1997 «προστασία και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (Φ.Ε.Κ. 50/τ. Α'), όπως ισχύουν.

Όρος 10. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» κατέθεσε την υπ' αρ. εγγυοδοτική παρακαταθήκη του Τ. Π. και Δανείων ή εγγυητική επιστολή της Τράπεζας....., ποσού ΕΥΡΩ/100 (...,00), ποσό που αποτελεί το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας, ως εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης.

Όρος 11. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

- Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» είναι υποχρεωμένη να έχει ασφαλίσει το προσωπικό που θα απασχολήσει στους αντίστοιχους ασφαλιστικούς οργανισμούς, απαλλασσομένου του «ΤΑΜΕΙΟΥ» κάθε ευθύνης από τυχόν ατύχημα.
- Οποιαδήποτε τροποποίηση ή συμπλήρωση της Σύμβασης αυτής είναι ισχυρή εφ' όσον γίνει εγγράφως και προσυπογραφεί και από τους δύο συμβαλλόμενους.
- Καμία καθυστέρηση ή ανοχή του «ΤΑΜΕΙΟΥ» στην επιβολή κάποιου όρου της Σύμβασης δεν αποτελεί παραίτηση ούτε βλάπτει προβλεπόμενο από τη Σύμβαση δικαίωμά του.
- Το «ΤΑΜΕΙΟ» διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την συνεργασία του με την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ», όποτε το κρίνει σκόπιμο και χωρίς καμία υποχρέωση έναντι της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» και πάντως οπωσδήποτε για τα τμήματα του παραδοτέου για τα οποία δεν έχει προβεί σε αποδοχή.
- Για όλα τα λοιπά θέματα της παρούσης σύμβασης, ισχύουν οι διατάξεις του Ν. 4412/2016 καθώς και οι όροι της υπ' αρ. (0)91588_16 Διακήρυξης πρόχειρου διαγωνισμού.

Η παρούσα Σύμβαση συντάχτηκε και υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους σε δύο όμοια πρωτότυπα, ένα για κάθε συμβαλλόμενο.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ