



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΔΙ.ΟΙΚ.ΥΠ.ΚΑΤ. Σ/Φ 304/5 -22-2-2012

Αρ 5684/24/2/12

ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

1/2012

**ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ
ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

Αριθμός Διακήρυξης	1/2012
Ημερομηνία Διενέργειας Διαδικασίας Επιλογής:	15/3/2012
Ημερομηνία Δημοσίευσης στον ελληνικό τύπο	24/2/2012
Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση στην εφημερίδα της ΕΕ:	23/2/2012
Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση στο ΦΕΚ Δημοσίων Συμβάσεων:	22/2/2012



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΦΟ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	5
Συνοπτικά στοιχεία Πρόσκλησης	5
Συντομογραφίες	5
Ορισμοί	5
Α ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ	10
A.1 Σκοπός και γενικές πληροφορίες του Έργου	10
A.2 Περιβάλλον Έργου	10
A.2.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου	10
A.2.1.1 Κύριος του Έργου & Φορέας Λειτουργίας – «Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας» (ΕΟΠΥΥ)	11
A.2.1.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)	12
A.2.1.3 Θεματικές Ομάδες Εργασίας	12
A.2.1.4 Επιθεωρητές (auditors) Έργου	12
A.2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση	13
A.2.2.1 Συνοπτική Περιγραφή του προς παραχώρηση Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας	13
A.2.2.2 Στοιχεία Υφιστάμενης Λειτουργίας ΣΔΖΥΥ	14
A.2.2.3 Τεκμηρίωση ΣΔΖΥΥ	14
A.3 Αντικείμενο Έργου	15
A.3.1 Περιγραφή Υπηρεσιών – Υποχρεώσεων Παραχωρησιούχων	15
A.3.1.1 Διασύνδεση με ΣΔΖΥΥ – Αρχικοποίηση Περιβάλλοντος Λειτουργίας Παραχωρησιούχου	15
A.3.1.2 Παραγωγική χρήση του πληροφοριακού συστήματος ΣΔΖΥΥ	15
A.3.1.3 Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας και επιπέδου παροχής υπηρεσιών	17
A.3.1.4 Αξιοποίηση επεκτάσεων λειτουργικότητας ΣΔΖΥΥ	18
A.3.1.5 Πρόσθετες Υπηρεσίες	18
A.3.2 Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ	18
A.3.2.1 Χορήγηση Αδειών Χρήσης	19
A.3.2.2 Διαχείριση Αδειών Χρήσης	19
A.3.2.3 Άδειες Πρόσβασης IVR	20
A.3.3 Χρεώσεις – Ανταποδοτικά Τέλη	20
A.3.4 Αριθμοδότηση	21



Α ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

A.3.5	Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες	22
A.3.6	Ασφάλεια	25
A.3.7	Προβολή – Διαφήμιση - Ενημέρωση	26
A.3.8	Φάσεις Υλοποίησης Σύμβασης Παραχώρησης	27
A.3.8.1	ΦΑΣΗ 1: Παραμετροποίηση και προετοιμασία της υπηρεσίας	27
A.3.8.2	ΦΑΣΗ 2: Παραγωγική Λειτουργία Υπηρεσίας	27
A.4	Μεθοδολογία υλοποίησης	28
A.4.1	Χρονοδιάγραμμα Σύμβασης Παραχώρησης	28
A.4.2	Ομάδα Έργου / Σχήμα Διοίκησης Έργου	28
A.4.3	Μεθοδολογία διοίκησης Έργου	28
A.4.4	Τόπος Παροχής Υπηρεσιών	29
A.4.5	Διαδικασία παρακολούθησης Σύμβασης	29

B ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ 30

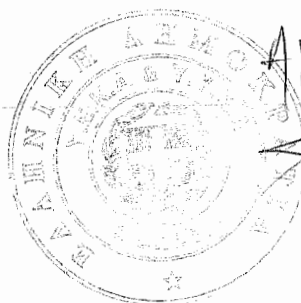
B.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 30

B.1.1	Αντικείμενο Διαδικασίας Επιλογής	30
B.1.2	Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής	30
B.1.3	Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαδικασίας Επιλογής	30
B.1.4	Ημερομηνία Αποστολής της Πρόσκλησης	30
B.1.5	Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών	31
B.1.6	Τρόπος λήψης εγγράφων Πρόσκλησης	31
B.1.7	Παροχή Διευκρινίσεων επί της Πρόσκλησης	31

B.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ 31

B.2.1	Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής	31
B.2.2	Δικαιολογητικά Συμμετοχής	33
B.2.3	Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης	36
B.2.3.1	Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα	36
B.2.3.2	Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα	37
B.2.4	Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες	39
B.2.5	Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις	40
B.2.6	Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής	40
B.2.7	Εγγύηση Συμμετοχής	42

B.3 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 44



B.3.1	Τρόπος Υποβολής Προσφορών	44
B.3.2	Περιεχόμενο Προσφορών	44
B.3.2.1	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»	46
B.3.2.2	Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»	46
B.3.2.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης»	48
B.3.3	Ισχύς Προσφορών	48
B.3.4	Εναλλακτικές Προσφορές	48
B.4	<u>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΩΝ</u>	49
B.4.1	Διενέργεια Διαδικασίας Επιλογής - Αξιολόγηση Προσφορών	49
B.4.1.1	Διενέργεια Διαδικασίας Επιλογής- αποσφράγιση προσφορών	49
B.4.1.2	Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών	50
B.4.1.3	Κατακύρωση αποτελεσμάτων Διαδικασίας Επιλογής	50
B.4.2	Απόρριψη προσφορών	51
B.4.3	Αποτελέσματα – Υπογραφή Σύμβασης - Ματαίωση Διαδικασίας Επιλογής	51
B.5	<u>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u>	52
B.5.1	Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις	52
B.5.2	Αναστολή Εκτέλεσης Σύμβασης	53
B.5.3	Μετάθεση – Παράταση του χρόνου έναρξης Σύμβασης	53
B.5.4	Αθέτηση και καταγγελία της Σύμβασης	53
B.5.5	Ποινικές Ρήτρες – Εκπτώσεις	54
B.5.6	Υποχρεώσεις Παραχωρησιούχου	55
B.5.7	Υποχρεώσεις ΕΟΠΥΥ	56
B.5.8	Εμπιστευτικότητα	57
B.5.9	Πνευματικά δικαιώματα	58
B.5.10	Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία	59
C	<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</u>	60
C.1	<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ</u>	60
C.1.1	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής	60
C.1.2	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης	61
C.2	<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ</u>	62
C.3	<u>ΛΟΙΠΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ / ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΟ</u>	64
C.3.1	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΣΔΖΥΥ	64

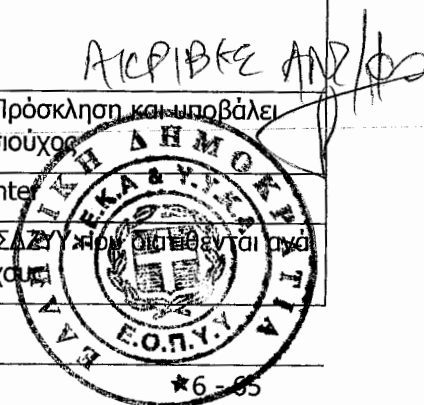
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Πρόσκλησης	
ΤΙΤΛΟΣ	Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος: Επιλογή Παραχωρησιούχων για το Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.» (ΕΟΠΥΥ)
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Σύμβαση Παραχώρησης Υπηρεσιών
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Πρόσκληση Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για επιλογή παραχωρησιούχων
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ	24/2/2012
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ	5/3/2012
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	15/3/2012 και ώρα 12:00
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Η έδρα της ΚτΠ Α.Ε.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	15/3/2012 και ώρα 12:00

Συντομογραφίες	
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΟΠΥΥ	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
ΜΥ	Μονάδα Υγείας του ΕΟΠΥΥ
ΣΔΖΥΥ	Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας
ΥΥΚΑ	Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
ΦΠΥΥ	Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Ορισμοί	
Άδεια Χρήσης	Η άδεια χρήσης για πρόσβαση και αξιοποίηση του ΣΔΖΥΥ που παρέχεται από τον ΕΟΠΥΥ στον Παραχωρησιούχο ανά θέση εργασίας
Αναθέτουσα Αρχή	Ο ΕΟΠΥΥ, ο οποίος θα υπογράψει με τους Παραχωρησιούχους Συμβάσεις Παραχώρησης χρήσης του ΣΔΖΥΥ.

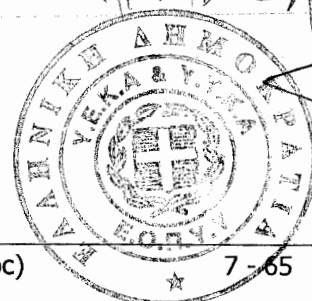
Ορισμοί	
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο Υποψήφιος με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
Αριθμός Πρόσκλησης	Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της απόφασης της διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής Παραχωρησιούχων
Αρμόδια Επιτροπή	Η Επιτροπή που συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του ΕΟΠΥΥ.
Διαδικασία Επιλογής	Η Διαδικασία Επιλογής των Υποψηφίων με βάση την οποία θα επιλεγθούν οι Παραχωρησιούχοι
ΕΕΠΣ	Επιτροπή Εποπτείας Προγραμματικής Συμφωνίας
Επίσημη γλώσσα της Διαδικασίας Επιλογής και της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα της Διαδικασίας Επιλογής και της Σύμβασης είναι η ελληνική. Η παρούσα Πρόσκληση, τα έντυπα της Τεχνικής Προσφοράς και η Σύμβαση είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
ΕΠΠΕ	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου Η ΕΠΠΕ συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του ΕΟΠΥΥ.
Έργο	Το σύνολο των υπό παραχώρηση υπηρεσιών.
Κανονισμός Προμηθειών	Ο Κανονισμός Δημοπράτησης, Ανάθεσης και Εκτέλεσης Έργων Υπηρεσιών και Προμηθειών του Δημοσίου
Παραχωρησιούχος	Κάθε Υποψήφιος που θα επιλεγεί να υπογράψει Σύμβαση Παραχώρησης με τον ΕΟΠΥΥ
Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ υποψηφίους από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται η Διαδικασία Επιλογής.
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του ΕΟΠΥΥ ως Αναθέτουσας Αρχής και του κάθε Παραχωρησιούχου που θα επιλεγεί.
Συμβατικά τεύχη	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και των Παραχωρησιούχων, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος : α. Τη Σύμβαση, β. Την <u>Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος</u> γ. την <u>Προσφορά</u> του Παραχωρησιούχου
Υποψήφιος	Οι υποψήφιος που ανταποκρίνεται στην παρούσα Πρόσκληση και υποβάλει προσφορά προκειμένου να επιλεγεί ως Παραχωρησιούχος
Agent	Πράκτορας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης σε Call Center
Amx	Ο μέγιστος συνολικός αριθμός αδειών χρήσης του ΣΔΖΥΥ που επιτρέπεται ανά Πρόσκληση από τον ΕΟΠΥΥ στους Παραχωρησιούχους



Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος: Επιλογή Παραχωρησιούχων για το ΣΔΖΥΥ του ΕΟΠΥΥ

Α ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Ορισμοί	
Amin	Ο ελάχιστος συνολικός αριθμός αδειών χρήσης του ΣΔΖΥΥ που διατίθενται στην Πρόσκληση από τον ΕΟΠΥΥ στους Παραχωρησιούχους
IVR	Interactive Voice Response – Σύστημα Διαδραστικής Φωνητικής Επικοινωνίας
Pi	Αριθμός αδειών χρήσης του ΣΔΖΥΥ που θα διατεθεί σε κάθε Παραχωρησιούχο
Pi,min	Ο ελάχιστος αριθμός αδειών χρήσης του ΣΔΖΥΥ που θα χορηγηθεί σε κάθε Παραχωρησιούχο
Ri	Αριθμός αδειών χρήσης του ΣΔΖΥΥ που αιτείται κάθε Υποψήφιος στην Πρόσκληση
SLA	Service Level Agreement – Συμφωνημένο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών



Νομικό και Θεσμικό Πλαίσιο

Η Διαδικασία Επιλογής Παραχωρησιούχων διέπεται από το ελληνικό και Κοινοτικό δίκαιο και διενεργείται σύμφωνα με τις διατάξεις.

Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) ΝΠΔΔ

Έχοντας υπόψη :

1. Την αρ. 6/ΣΥΝ12/2.1.2012 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., που αναφέρεται στην έγκριση της υλοποίησης σχεδίου παραχώρησης δικαιώματος χρήσης του ΣΔΖΥΥ σε παρόχους υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call center).
2. Την 62Α/19/17.2.2012 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., που αναφέρεται στην έγκριση της τροποποιημένης Πρόσκλησης.
3. Το Π.Δ. 60/2007 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005 (ΦΕΚ Α64/16-3-2007), αναλογικά εφαρμοζόμενο ως προς τις γενικές αρχές που το διέπουν.
4. Την Οδηγία 2004/18/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου την 31ην Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως ισχύει σήμερα, μετά τις τροποποιήσεις των.
5. Την Ερμηνευτική Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τις συμβάσεις παραχώρησης στο Κοινοτικό Δίκαιο
6. Το Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)», αναλογικά εφαρμοζόμενο.
7. Τις διατάξεις του Ν. 2286/95 (ΦΕΚ 19/Α/95 τ.Α) «προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρύθμιση συναφών θεμάτων» όπως τροποποιήθηκε με το Ν.2323/95 (ΦΕΚ 145/Α/95) υπαίθριο εμπόριο και άλλες διατάξεις, αναλογικά εφαρμοζόμενες.
8. Τις διατάξεις του Ν. 3389/2005, αναλογικά εφαρμοζόμενες.
9. Τις διατάξεις του Ν.2676/99 (ΦΕΚ 1/Α/5-1-1999) περί Οργανωτικής και Λειτουργικής αναδιάρθρωσης των φορέων κοινωνικής ασφάλισης και άλλες διατάξεις.
10. Τις υπ' αριθμ. Φ 90380/8047/457/27-5-2011 και Φ 90380/7011/399/27-5-2011 (ΦΕΚ 151/27-5-2011) Αποφάσεις των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης περί διορισμού του Προέδρου και του Διοικητικού Συμβουλίου του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ).
11. Τις διατάξεις του Νόμου 2084/92 (ΦΕΚ165τ.Α Αναμόρφωση της Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλες διατάξεις
12. Τον Ν. 3918/2011 « Διарθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις. »
13. Τον Ν. 3984/2011 « Δωρεά και μεταμόσχευση οργάνων και άλλες διατάξεις».
14. Τον Ν. 3963/2010 « Νέο Ασφαλιστικό Σύστημα και συναφείς διατάξεις, ρυθμίσεις στις εργασιακές σχέσεις».

15. Την 26634/924 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Β/2007) και τις τροποποιήσεις της.
16. Την 441/121 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΦΕΚ 1260/Β/2007) και τις τροποποιήσεις της.
17. Την 488/82 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1505/Β'/30-7-2008)
18. Την 578/29 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1651/Β'/15-10-2010)
19. Την από 14/2/2012 Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ ΕΟΠΥΥ και Κοινωνίας της Πληροφορίας ΑΕ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Με την παρούσα **Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος** (εφεξής καλούμενη «Πρόσκληση»), ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) προβαίνει σε **Διαδικασία Επιλογής Παραχωρησιούχων** στους οποίους προτίθεται να παραχωρήσει έναντι προκαθορισμένου ανταποδοτικού τιμήματος, το δικαίωμα πρόσβασης και αξιοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας του Οργανισμού.

Η περιγραφή του αντικειμένου των αιτούμενων υπηρεσιών και των όρων παροχής τους γίνεται στο συνημμένο Τεύχος που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Πρόσκλησης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΕΟΠΥΥ



ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ ΒΟΥΔΟΥΡΗΣ

Α ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Α.1 Σκοπός και γενικές πληροφορίες του Έργου

Ο ΕΟΠΥΥ, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του προτίθεται να παραχωρήσει σε παρόχους υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης έναντι προκαθορισμένου ανταποδοτικού τιμήματος, το δικαίωμα πρόσβασης και αξιοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση των ιατρικών επισκέψεων και διαγνωστικών εξετάσεων των ασφαλισμένων του Οργανισμού και για την παροχή σχετικών πληροφοριών σε αυτούς μέσω τηλεφωνικού αριθμού κλήσης.

Στόχος του Οργανισμού είναι η διασφάλιση της ταχείας και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων του από το κανάλι τηλεφωνικής επικοινωνίας ώστε αυτό να αποτελέσει μεσοπρόθεσμα το κύριο μέσο πρόσβασης των ασφαλισμένων στις προσφερόμενες υπηρεσίες, με μείωση της φυσικής τους παρουσίας στις Μονάδες Υγείας του Οργανισμού.

Ο ΕΟΠΥΥ θα υπογράψει συμβάσεις παραχώρησης υπό συνθήκες SLA με όλους τους παρόχους που πληρούν τα κριτήρια επιλογής της παρούσας Πρόσκλησης.

Α.2 Περιβάλλον Έργου

Α.2.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου

Για την υλοποίηση του Έργου της παρούσας Διακήρυξης εμπλέκονται οι ακόλουθοι:

ΚΥΡΙΟΣ & ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΕΟΠΥΥ	Βλ. παρ. Α.2.1.1
ΕΠΠΕ	-	Βλ. παρ. Α.2.1.2
Θεματικές Ομάδες εργασίας	-	Βλ. παρ. Α.2.1.3
Επιθεωρητές Έργου	-	Βλ. παρ. Α.2.1.4



Α.2.1.1 Κύριος του Έργου & Φορέας Λειτουργίας – «Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας» (ΕΟΠΥΥ)

Ο ΕΟΠΥΥ ιδρύθηκε με τον Νόμο Ν3918/11 και σ' αυτόν εντάσσονται, ως προς τις παροχές σε είδος οι παρακάτω :

- Ο κλάδος Υγείας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ως υπηρεσίες αρμοδιότητες και προσωπικό με τις μονάδες υγείας του και το κέντρο διάγνωσης ιατρικής της εργασίας του ΙΚΑ με το σύνολο του εξοπλισμού του.
- Ο κλάδος Υγείας ΟΓΑ
- Ο κλάδος Υγείας ΟΑΕΕ
- Ο ΟΠΑΔ

Σκοπός του ΕΟΠΥΥ είναι :

α) Η παροχή υπηρεσιών υγείας στους εν ενεργεία ασφαλισμένους, συνταξιούχους και τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους των εντασσόμενων φορέων .

β) Ο λειτουργικός συντονισμός και η επίτευξη συνεργασίας μεταξύ φορέων που συνιστούν το δίκτυο πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας δηλ:

- Κέντρα Υγείας
- Περιφερειακά Ιατρεία ΕΣΥ
- Αγροτικά ιατρεία
- Μονάδων πρωτοβάθμιας περίθαλψης των οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Α/βάθμια περίθαλψη ΝΠΔΔ-ΝΠΙΔ
- Των συμβεβλημένων ιατρών

γ) Η οργάνωση λειτουργίας των παραπάνω φορέων, η θέσπιση κανόνων ποιότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών υγείας, η διαχείριση και έλεγχος της χρηματοδότησης καθώς και η ορθολογική διαχείριση των διατιθέμενων πόρων

δ) Ο καθορισμός των κριτηρίων και όρων σύναψης συμβάσεων για παροχή Α' /βάθμιας και Β' /βάθμιας περίθαλψης με φορείς δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και με συμβεβλημένους ιατρούς.

Ο στόχος του εγχειρήματος της δημιουργίας του ΕΟΠΥΥ είναι μέσω της Λειτουργικής Διασύνδεσης Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας η ικανοποίηση των αρχών :

- της ισότητας στην πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας για όλους τους κατοίκους της χώρας
- της ισότητας της φροντίδας, που επιτρέπει τη διαχείριση οξέων και χρόνιων προβλημάτων υγείας από τον ίδιο ιατρό ή ομάδα ιατρών στη διάρκεια του χρόνου
- της ολοκληρωμένης φροντίδας, δηλαδή της διαχείρισης των πιο συχνών νοσημάτων και προβλημάτων υγείας, καθώς και των πιο σημαντικών παραγόντων κινδύνου της υγείας, στο ιδιαίτερο περιβάλλον του πολίτη
- του προσανατολισμού του συστήματος στο άτομο και την οικογένειά του, μέσω μια συντονισμένης και ελεγχόμενης παροχής φροντίδων

με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- να αποτελεί την πύλη εισόδου στο σύστημα υγείας, δηλαδή το πρώτο σημείο επαφής του πολίτη με το σύστημα υγείας, αλλά και υποστήριξης της "κυκλοφορίας" του μέσα σε αυτό (να εξασφαλίζει και να συντονίζει τη συνέχεια στη φροντίδα που απαιτείται για τον ασθενή και τη νόσο /disease management σε όλα τα επίπεδα του συστήματος υγείας)
- να παρέχει στον πολίτη ολοκληρωμένες υπηρεσίες φροντίδας υγείας (πρόληψη, διάγνωση, θεραπεία, αποκατάσταση), οι οποίες να καλύπτουν όλα τα συνήθη προβλήματα και

καταστάσεις υγείας, καθώς και επιλεγμένα χρόνια νοσήματα, τη στιγμή που αυτός τις έχει ανάγκη, δηλαδή σε λογική απόσταση και σε εύλογο χρόνο.

- Τα προσδοκώμενα οφέλη από τη λειτουργία του ΕΟΠΥΥ είναι :
- Μείωση χρόνου αναμονής των ασφαλισμένων.
- Μεγαλύτερη κάλυψη σε ιατρικές ειδικότητες.
- Καλύτερη ποιότητα και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην παροχή υπηρεσιών υγείας.
- Αποσυμφόρηση των εξωτερικών ιατρείων των νοσοκομείων (β' βαθμια φροντίδα υγείας).
- Μείωση γραφειοκρατίας λόγω συνύπαρξης υπηρεσιών και συγχώνευσης διαδικασίας.
- Μείωση λειτουργικών δαπανών, εξοικονόμηση πόρων.

A.2.1.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης, και σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών, θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου (βλ. παρ.«Διαδικασία Παραλαβής Έργου»).

A.2.1.3 Θεματικές Ομάδες Εργασίας

Η προετοιμασία και παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου υποστηρίζεται με τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από τον Κύριο του Έργου και την **ΚτΠ Α.Ε.** Ο συντονισμός των Θεματικών Ομάδων Εργασίας γίνεται από Υπεύθυνο Έργου που έχει οριστεί από τον **ΕΟΠΥΥ**.

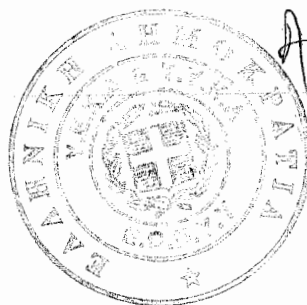
A.2.1.4 Επιθεωρητές (auditors) Έργου

Στο πλαίσιο υλοποίησης του υπό ανάθεση Έργου, ο ΕΟΠΥΥ δύναται να αναθέσει σε στελέχη της ΚτΠ ΑΕ, ή τρίτο ανεξάρτητο όργανο τη διενέργεια τακτικών ή έκτακτων επιθεωρήσεων Έργου (project audits) για την πιστοποίηση της πορείας των εργασιών και την καταγραφή συμπερασμάτων και περιοχών παρέμβασης ή βελτίωσης.

Τέτοιοι έλεγχοι δύναται να διενεργηθούν σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο εξέλιξης του Έργου, κατόπιν έγκαιρης σχετικής ενημέρωσης των Παραχωρησιούχων από τον ΕΟΠΥΥ.

Οι Παραχωρησιούχοι οφείλουν να συμμορφωθούν με τις υποδείξεις κατόπιν σχετικής έγκρισης που θα επικυρώνεται από το αρμόδιο όργανο του ΕΟΠΥΥ.

Οι Παραχωρησιούχοι οφείλουν στο πλαίσιο των εργασιών τους να καταθέσουν στους οριζόμενους από τον ΕΟΠΥΥ επιθεωρητές κάθε σχετικό τεκμηριωτικό υλικό προκειμένου αυτοί να διενεργήσουν τους ελέγχους.



A.2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

A.2.2.1 Συνοπτική Περιγραφή του προς παραχώρηση Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας

Η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ όσον αφορά τη ζήτηση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στις Μονάδες Υγείας (ΜΥ) του Οργανισμού πραγματοποιείται σήμερα είτε μέσω τηλεφωνήματος στην ειδική γραμμή (184) στην Κεντρική Μονάδα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΜΕ), είτε με φυσική τους παρουσία στις ΜΥ. Μέσω των δύο αυτών καναλιών οι ασφαλισμένοι μπορούν:

- να κλείσουν (ή να τροποποιήσουν) το ραντεβού τους με τον ιατρό της επιλογής τους στις ΜΥ του ΕΟΠΥΥ
- να προγραμματίσουν διαγνωστική εξέταση στις ΜΥ αυτές,
- να λάβουν πληροφορίες για τους συμβεβλημένους με τον Οργανισμό ιατρούς (ανά περιοχή και ειδικότητα) τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν (ώρες επίσκεψης, τηλέφωνο, διεύθυνση),
- να λάβουν γενικές πληροφορίες σχετικές με την παροχή των υπηρεσιών υγείας και τη λειτουργία των ΜΥ.

Μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2011 το ΣΔΖΥΥ (184) λειτουργούσε μόνο για τους ασφαλισμένους του ΙΚΑ. Από την 1/1/2012 – ημερομηνία κατά την οποία οι Κλάδοι Υγείας των ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΠΑΔ και ΟΓΑ εντάσσονται στον ΕΟΠΥΥ – το ΣΔΖΥΥ λειτουργεί μόνο για τον ΕΟΠΥΥ για την εξυπηρέτηση των περίπου 9,5 εκ. ασφαλισμένων του (άμεσα και έμμεσα μέλη).

Οι ανωτέρω διαδικασίες υποστηρίζονται από το πληροφοριακό σύστημα ΣΔΖΥΥ το οποίο κατανέμει τη ζήτηση υπηρεσιών υγείας και ενημερώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (Διαχειριστές Συστήματος, Ασφαλισμένους, Ιατρούς, Διευθυντές Μονάδων, Διοίκηση), ενώ διαθέτει παράλληλα και την απαιτούμενη πληροφορία για τη λειτουργία των υπηρεσιών αυτών. Τέλος το σύστημα παρέχει στατιστικά στοιχεία ζήτησης και χρήσης των υπηρεσιών.

Το ΣΔΖΥΥ έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί τοπικά σε κάθε Μονάδα Υγείας του ΕΟΠΥΥ, και στις Κεντρικές Τηλεφωνικές Μονάδες Εξυπηρέτησης (ΚΤΜΕ) Αθήνας και Θεσσαλονίκης, ενώ συγχρόνως υπάρχει on-line σύνδεση με την κεντρική Βάση Δεδομένων που έχει εγκατασταθεί στη Νομαρχιακή Μονάδα Υγείας Αθήνας (Πλ. Θεάτρου – Ομόνοια), για την άντληση όλων των απαραίτητων δεδομένων και διαχείριση του συστήματος.

Η εφαρμογή είναι αρχιτεκτονικής client-server 3 επιπέδων:

- 1ο επίπεδο: περιλαμβάνει 2 κεντρικούς database servers (τεχνολογία Sun Unix) που φιλοξενούν τη βάση δεδομένων της εφαρμογής (τεχνολογία Oracle).
- 2ο επίπεδο: περιλαμβάνει LAN Servers των τοπικών υπηρεσιών (τεχνολογία Windows Server). Σε κάθε LAN Server είναι αποθηκευμένες οι φόρμες που τρέχουν στους clients και οι οποίες καθορίζουν το interface – λειτουργία της εφαρμογής.
- 3ο επίπεδο: περιλαμβάνει τους clients της εφαρμογής. Στους σταθμούς εργασίας των χρηστών είναι εγκατεστημένος ο oracle client που επιτρέπει τη σύνδεση με την κεντρική database, ενώ εκεί εκτελείται το λογισμικό της εφαρμογής μέσω του interface που παρέχεται από τον LAN Server.

Το ΣΔΖΥΥ τηρεί πλήρη στοιχεία ιχνηλασιμότητας των κινήσεων στη Βάση Δεδομένων.

Την ευθύνη της διαχείρισης του ΣΔΖΥΥ, έχει η Διεύθυνση Υγειονομικών Υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ.

Στο Παράρτημα C.3.1 απεικονίζεται η υφιστάμενη υποδομή του ΣΔΖΥΥ.

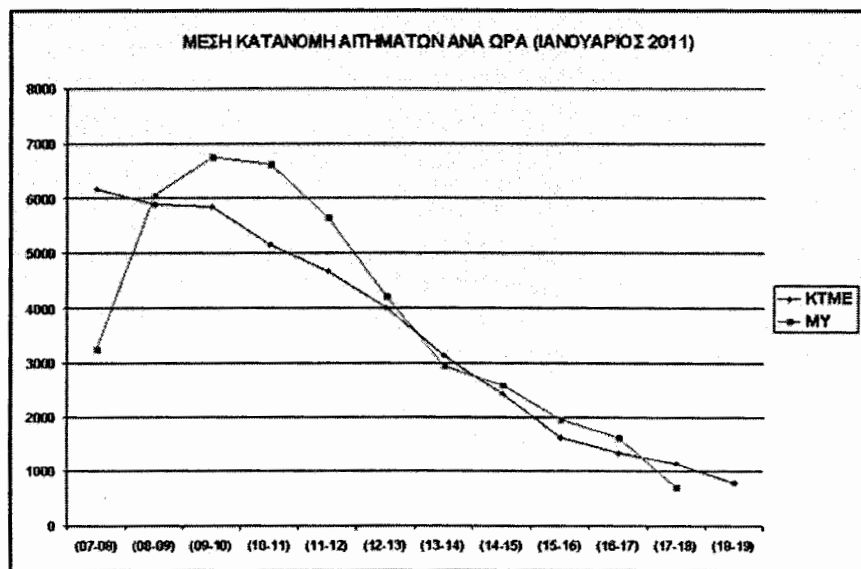
A.2.2.2 Στοιχεία Υφιστάμενης Λειτουργίας ΣΔΖΥΥ

Σήμερα η ΚΤΜΕ Αθήνας λειτουργεί 12 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα (εκτός επισήμων αργιών).

Χρησιμοποιούνται 288 θέσεις εργασίας και καθημερινά διεκπεραιώνονται κατά μέσο όρο περίπου 60.000 κλήσεις (12.000.000 κλήσεις ετησίως – απολογιστικά στοιχεία 2011) οι οποίες μέχρι την 31/12/2011 εξυπηρετούσαν τους περίπου 5εκ. ασφαλισμένους που υπάγονταν μέχρι πρότινος στο ΙΚΑ.

Η μέση διάρκεια κλήσης ανέρχεται περίπου στα 2,5 λεπτά.

Η ημερήσια διακύμανση της ζήτησης φαίνεται στο κάτωθι σχήμα:



A.2.2.3 Τεκμηρίωση ΣΔΖΥΥ

Στους Παραχωρησιούχους θα παραδοθεί με την υπογραφή της Σύμβασης κατάλληλη τεκμηρίωση για τη χρήση του ΣΔΖΥΥ όπως ενδεικτικά:

- Τεχνικές Προδιαγραφές (server, clients, δίκτυο)
- Εγχειρίδια χρήσης του Συστήματος
- Οδηγίες Εγκατάστασης



A.3 Αντικείμενο Έργου

Αντικείμενο του Έργου είναι η παραχώρηση έναντι ανταποδοτικού τιμήματος του δικαιώματος πρόσβασης στο ΣΔΖΥΥ σε παρόχους υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centre) για την εξυπηρέτηση των 9.500.000 ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ.

A.3.1 Περιγραφή Υπηρεσιών – Υποχρεώσεων Παραχωρησιούχων

A.3.1.1 Διασύνδεση με ΣΔΖΥΥ – Αρχικοποίηση Περιβάλλοντος Λειτουργίας Παραχωρησιούχου

Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διασύνδεση με το ΣΔΖΥΥ και για την προετοιμασία του περιβάλλοντος λειτουργίας του συστήματος. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι υποχρεώσεις:

- Διασφάλιση τηλεπικοινωνιακής πρόσβασης στην κεντρική εγκατάσταση του ΣΔΖΥΥ (μισθωμένη γραμμή). Η γραμμή θα τερματιστεί σε router του ΕΟΠΥΥ, σε πόρτα X.21
- Διάθεση τοπικού εξυπηρετητή (intel based, με λειτουργικό σύστημα και λογισμικό προστασίας από ιούς) για την εγκατάσταση του λογισμικού διαχείρισης φορμών ΣΔΖΥΥ (LAN server με static IP).
- Εγκατάσταση λογισμικού διαχείρισης φορμών ΣΔΖΥΥ στους LAN servers.
- Διάθεση κατάλληλα εξοπλισμένων θέσεων εργασίας, στελεχωμένων με τηλεφωνικούς πράκτορες (agents).
- Εγκατάσταση λογισμικού 3^{ου} επιπέδου (clients) στους Η/Υ των θέσεων εργασίας του παρόχου.
- Ορισμός εκπαιδευτών τους οποίους θα καταρτίσουν στελέχη του ΕΟΠΥΥ στη χρήση της εφαρμογής ΣΔΖΥΥ.
- Εκπαίδευση του προσωπικού που θα στελεχώσει τα call centers (agents) από τους εκπαιδευτές του Παραχωρησιούχου
- Προετοιμασία υπηρεσίας: παραμετροποίηση IVR, ηχογράφηση μηνυμάτων, δημιουργία workflows, παραμετροποίηση λογισμικού διαχείρισης κλήσεων CTI, αριθμοδότηση, κλπ.
- Έλεγχοι καλής λειτουργίας σε ειδικά διαμορφωμένο από τον ΕΟΠΥΥ test περιβάλλον του ΣΔΖΥΥ.

A.3.1.2 Παραγωγική χρήση του πληροφοριακού συστήματος ΣΔΖΥΥ

Ο παραχωρησιούχος υποχρεούται να αξιοποιεί το ΣΔΖΥΥ για την παροχή υπηρεσιών στους Ασφαλισμένους του ΕΟΠΥΥ, μέσω τηλεφωνικής πρόσβασης σε 5ψήφιο αριθμό (βλ. Παράγραφο A.3.4) με ωράριο λειτουργίας 07:00 – 19:00 καθημερινά.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση θα γίνεται μέσω δια ζώσης επικοινωνίας με agents ή/και χρήσης αυτοματοποιημένων λειτουργιών IVR, υπό συνθήκες διασφάλισης επιπέδου παροχής υπηρεσιών SLA (βλ. Παράγραφο A.3.5). Στην περίπτωση χρήσης IVR ο ασφαλισμένος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επιλέξει να μιλήσει σε agent ανά πάσα στιγμή.

Στην έναρξη κάθε κλήσης θα πρέπει να ακούγεται σύντομο ενημερωτικό μήνυμα που να ανακοινώνει την υπηρεσία που παρέχεται στον αριθμό κλήσης και τη χρέωσή της.

Στην περίπτωση που ο ΕΟΠΥΥ αποστέλλει στους Παραχωρησιούχους κάποιο κείμενο το οποίο επιθυμεί να ακούγεται με την έναρξη της κλήσης, αυτό θα πρέπει να ακούγεται μετά το ανωτέρω σύντομο ενημερωτικό μήνυμα.

Ο καλών θα πρέπει να μπορεί να παρακάμψει το ενημερωτικό μήνυμα εφόσον επιθυμεί.

Οι κατ' ελάχιστον υπηρεσίες που θα παρέχονται θα είναι οι κάτωθι:

Υ1) Κράτηση ραντεβού για επίσκεψη σε συγκεκριμένη ημερομηνία / ώρα σε γιατρό που στεγάζεται σε Μονάδα Υγείας του ΕΟΠΥΥ ή για πραγματοποίηση διαγνωστικής εξέτασης σε ΜΥ του ΕΟΠΥΥ ή συμβεβλημένο ΦΠΥΥ (διαγνωστικά κέντρα κλπ):

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει ραντεβού δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του. Η χρήση του ΑΜΚΑ είναι υποχρεωτική.
- Ο agent αναζητά τα υπόλοιπα στοιχεία του ασφαλισμένου στο Σύστημα και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent με βάση τις απαιτήσεις του ασφαλισμένου (ειδικότητα ιατρού, τοποθεσία ΜΥ, χρόνος ραντεβού, είδος διαγνωστικής εξέτασης, κλπ) ελέγχει τα στοιχεία του ΣΔΖΥΥ και προβαίνει στην κράτηση ραντεβού.

Υ2) Τροποποίηση στοιχείων κράτησης:

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει τροποποίηση των στοιχείων της κράτησής του, δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο Σύστημα και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία της κράτησης του ασφαλισμένου και με βάση τις απαιτήσεις του προβαίνει σε τροποποίηση της κράτησης.

Υ3) Ακύρωση κράτησης λόγω αιτήματος Ασφαλισμένου:

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει ακύρωση της κράτησής του, δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο Σύστημα και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία της κράτησης του ασφαλισμένου και προβαίνει σε ακύρωση της κράτησης

Υ4) Πληροφόρηση ασφαλισμένου για διαθεσιμότητες ιατρών ΜΥ του ΕΟΠΥΥ:

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει πληροφορίες για διαθεσιμότητα ιατρών ΜΥ του ΕΟΠΥΥ

- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο Σύστημα και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent αναζητάει τα στοιχεία διαθεσιμότητας που επιθυμεί ο ασφαλισμένος και δίνει την πληροφορία σε αυτόν. Η πληροφορία αυτή δύναται να οδηγήσει σε κράτηση ραντεβού.

Υ5) Πληροφόρηση ασφαλισμένου για στοιχεία συμβεβλημένων με τον ΕΟΠΥΥ ιατρών, εκτός ΜΥ

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει πληροφορίες για ιατρό / ΦΠΥΥ συμβεβλημένο με τον ΕΟΠΥΥ που δεν στεγάζεται σε ΜΥ, πιθανόν αφού αναζητήσει ραντεβού σε ΜΥ και δεν ικανοποιηθεί με την εκάστοτε διαθεσιμότητα.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο Σύστημα και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent αναζητεί στο ΣΔΖΥΥ τα στοιχεία που επιθυμεί ο ασφαλισμένος (ειδικότητα, περιοχή, στοιχεία επικοινωνίας, ώρες επισκέψεων) και παρέχει τη ζητούμενη πληροφορία σε αυτόν.
- Εναλλακτικά, ο Παραχωρησιούχος μπορεί να διαθέτει την πληροφορία αυτή μέσω IVR, εφόσον τηρεί την πληροφορία στα συστήματά του, με την υποχρέωση να έχει ενημερώσει την πληροφορία αυτή με τα εκάστοτε ισχύοντα στοιχεία ιατρών που διαθέτει και κοινοποιεί ο ΕΟΠΥΥ.

Υ6) Παροχή λοιπών πληροφοριών για ασφαλισμένους

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών υγείας (πχ ωράρια λειτουργίας, τοποθεσίες ΜΥ)
- Ο agent αναζητεί στο ΣΔΖΥΥ τα στοιχεία που επιθυμεί ο ασφαλισμένος (ειδικότητα, περιοχή, στοιχεία επικοινωνίας, ώρες επισκέψεων) και παρέχει τη ζητούμενη πληροφορία σε αυτόν
- Εναλλακτικά, ο Παραχωρησιούχος μπορεί να διαθέτει την πληροφορία αυτή μέσω IVR, εφόσον τηρεί την πληροφορία στα συστήματά του, με την υποχρέωση να έχει ενημερώσει την πληροφορία αυτή με τα εκάστοτε ισχύοντα στοιχεία που διαθέτει και κοινοποιεί ο ΕΟΠΥΥ.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις σχετικές Αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) περί «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» και «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης».

Α.3.1.3 Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας και επιπέδου παροχής υπηρεσιών

Ο Παραχωρησιούχος θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλα εργαλεία για την συλλογή, διαχείριση και διάθεση στοιχείων από την παραγωγική λειτουργία της υπηρεσίας. Οι υποχρεώσεις του περιλαμβάνουν:

- Καταγραφή και επεξεργασία στοιχείων που άπτονται των παρεχόμενων υπηρεσιών

- Παραγωγή στατιστικών στοιχείων χρήσης και χρεώσεων (αριθμός εισερχομένων κλήσεων, αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν /τερματίστηκαν χωρίς να απαντηθούν, αριθμός κλεισμένων / τροποποιημένων / ακυρωμένων κρατήσεων ανά ημέρα και ώρα, χρόνοι απόκρισης και αναμονής, κλπ)
- Παρακολούθηση του επιπέδου ανταπόκρισης της ίδιας της υπηρεσίας (παράμετροι Service Level Agreement) και υπολογισμού ρητρών.

Αναλυτικότερα, τα ελάχιστα ζητούμενα στατιστικά στοιχεία αναφέρονται στον Πίνακα Συμμόρφωσης C.2.

A.3.1.4 Αξιοποίηση επεκτάσεων λειτουργικότητας ΣΔΖΥΥ

Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Παραχώρησης ο ΕΟΠΥΥ προβεί σε αναβάθμιση της λειτουργικότητας του ΣΔΖΥΥ, ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται αν του ζητηθεί να αξιοποιήσει παραγωγικά και τις νέες αυτές δυνατότητες, οι οποίες θα του ανακοινωθούν από τον ΕΟΠΥΥ και εφόσον απαιτηθεί θα επιδειχθούν στους Εκπαιδευτές του Παραχωρησιούχου.

Τέτοιες ενδεικτικές λειτουργίες συμπεριλαμβάνουν:

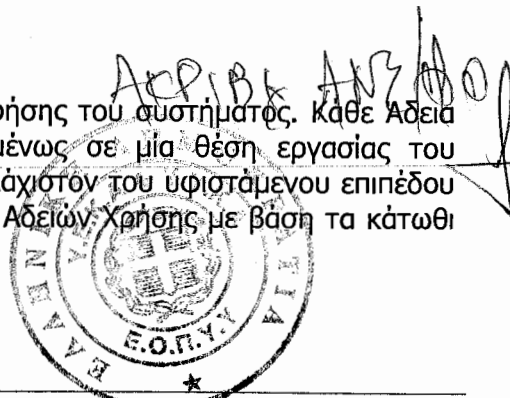
- Μεταφορά της εφαρμογής σε web αρχιτεκτονική
- Κράτηση και διαθεσιμότητα ραντεβού για συμβεβλημένους ιατρούς εκτός ΜΥ
- Πληροφορίες σχετικά με την εξάντληση ή μη του εβδομαδιαίου ορίου επισκέψεων ασφαλισμένων στον ιατρό
- Κράτηση ραντεβού μέσω IVR με αξιοποίηση ειδικού API προς το ΣΔΖΥΥ

A.3.1.5 Πρόσθετες Υπηρεσίες

Οι παραχωρησιούχοι μπορούν να παρέχουν εφόσον επιθυμούν και πρόσθετες υπηρεσίες και πληροφορίες, πέραν των υποχρεωτικών που περιγράφονται στις παραγράφους A.3.1.1 – A.3.1.4, υπό την προϋπόθεση αυτές να έχουν την πρότερη έγγραφη έγκριση από τον ΕΟΠΥΥ. Όποιος παραχωρησιούχος επιθυμεί, θα υποβάλλει σχετικό αίτημα προς την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης η οποία θα εισηγείται στο ΔΣ του ΕΟΠΥΥ εντός 15 ημερών για το αν υφίστανται αντικειμενικοί λόγοι για τους οποίους η προτεινόμενη υπηρεσία δεν κρίνεται σκόπιμο να παρασχεθεί. Τέτοιοι λόγοι μπορεί να αφορούν ενδεικτικά παραβίαση όρων της Σύμβασης, μη τήρηση κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων, κλπ.

A.3.2 Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ

Η πρόσβαση στο ΣΔΖΥΥ θα πραγματοποιείται μέσω Αδειών Χρήσης του συστήματος. Κάθε Άδεια Χρήσης αντιστοιχεί σε ένα username στο ΣΔΖΥΥ και επομένως σε μία θέση εργασίας του Παραχωρησιούχου. Ο ΕΟΠΥΥ με κριτήριο την διασφάλιση τουλάχιστον του υφιστάμενου επιπέδου εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων θα προβεί στη διανομή των Αδειών Χρήσης με βάση τα κάτωθι αναφερόμενα.



A.3.2.1 Χορήγηση Αδειών Χρήσης

1. Ο ελάχιστος συνολικός αριθμός αδειών χρήσης που θα διατεθούν (A_{min}) είναι 450.
2. Ο μέγιστος συνολικός αριθμός αδειών χρήσης που θα διατεθούν (A_{max}) είναι 5.000.
3. Κάθε Υποψήφιος (i) θα δηλώσει στην προσφορά του τον αριθμό των αδειών που επιθυμεί να δεσμεύσει (R_i).
4. Ο ελάχιστος αριθμός αδειών χρήσης που μπορεί να χορηγηθεί ανά Παραχωρησιούχο (P_i, min) είναι 80
5. Σε περίπτωση που ο συνολικά αιτούμενος αριθμός των αδειών ($\sum R_i$) υπολείπεται του ελαχίστου (A_{min}) τότε όσοι από τους Παραχωρησιούχους επιθυμούν θα κληθούν από τον ΕΟΠΥΥ να υποβάλουν εκ νέου αίτημα χορήγησης αδειών, με την ίδια μέθοδο που αναφέρεται ανωτέρω. Σε περίπτωση που και πάλι δεν επιτευχθεί ο στόχος A_{min} , η διαδικασία θα κηρυχθεί άγονη.
6. Σε κάθε άλλη περίπτωση, κάθε παραχωρησιούχος θα λάβει τον αριθμό των αδειών που αιτήθηκε ($P_i=R_i$).
7. Το κόστος ανά άδεια χρήσης ανέρχεται στο ποσό των 250 Ευρώ. (Το κόστος αυτό δεν υπόκειται σε ΦΠΑ).
8. Κάθε παραχωρησιούχος θα καταβάλει στον ΕΟΠΥΥ με την υπογραφή της Σύμβασης Παραχώρησης το ποσό που αντιστοιχεί στον αριθμό αδειών χρήσης που θα του χορηγηθούν. Το ποσό αυτό θα συμψηφιστεί σταδιακά με τα ανταποδοτικά τέλη που θα καταβάλλει ο Παραχωρησιούχος (βλ. Παράγραφο A.3.3).
9. Οι Άδειες Χρήσης θα ενεργοποιούνται από τον ΕΟΠΥΥ την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία καταβολής του αντιτίμου τους από τον Παραχωρησιούχο.
10. Στην περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης Παραχώρησης δεν θα καταβληθεί εκ νέου αντίτιμο για τις άδειες που διαθέτει ο Παραχωρησιούχος.

A.3.2.2 Διαχείριση Αδειών Χρήσης

1. Ο Παραχωρησιούχος απαγορεύεται να μεταπωλεί ή να διαθέτει σε τρίτους τις άδειες χρήσης που θα του χορηγηθούν από τον ΕΟΠΥΥ.
2. Αιτήματα παραχώρησης πρόσθετων Αδειών Χρήσης θα εξετάζονται από την αρμόδια Επιτροπή του ΕΟΠΥΥ και θα απαντώνται εντός δέκα (10) ημερών.
3. Η χορήγηση πρόσθετων Αδειών Χρήσης θα επιφέρει τροποποίηση της σχετικής Σύμβασης με τον Παραχωρησιούχο, όπου θα αναφέρεται ο εκάστοτε συνολικός αριθμός αδειών που του έχουν χορηγηθεί.
4. Το κόστος ανά πρόσθετη άδεια είναι το ίδιο με το κόστος ανά αρχική άδεια και το συνολικό αντίτιμο θα καταβάλλεται από τον Παραχωρησιούχο με την υπογραφή της τροποποίησης της Σύμβασης Παραχώρησης.
5. Οι πρόσθετες Άδειες Χρήσης θα ενεργοποιούνται από τον ΕΟΠΥΥ την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία καταβολής του αντιτίμου τους από τον Παραχωρησιούχο.
6. Σε περιπτώσεις λύσης της Σύμβασης με Παραχωρησιούχο, οι άδειες που αυτός διέθετε τη χρονική στιγμή της λύσης επανέρχονται αυτοδικαίως στον ΕΟΠΥΥ και μπορούν να διατεθούν στους λοιπούς Παραχωρησιούχους.

A.3.2.3 Άδειες Πρόσβασης IVR

Η δυνατότητα κράτησης / τροποποίησης ραντεβού μέσω IVR, εφόσον αυτή ενεργοποιηθεί από τον ΕΟΠΥΥ (διάθεση API / web service από το ΣΔΖΥΥ) θα παρέχεται σε όποιον Παραχωρησιούχο επιθυμεί μέσω Άδειας Πρόσβασης IVR ως εξής:

1. Σε κάθε Παραχωρησιούχο που το επιθυμεί θα χορηγηθεί ατελώς μία Άδεια Πρόσβασης IVR, μέσω της οποίας θα μπορεί να διασυνδεθεί με το ΣΔΖΥΥ και να καλεί ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες του.
2. Ο ΕΟΠΥΥ θα διασφαλίσει ότι ο ελάχιστος αριθμός ενεργών κλήσεων των υπηρεσιών ΣΔΖΥΥ μέσω IVR θα είναι τουλάχιστον ίσος με τον αριθμό Αδειών Χρήσης που θα διαθέτει ο Παραχωρησιούχος.

A.3.3 Χρεώσεις – Ανταποδοτικά Τέλη

Η παραχώρηση της υπηρεσίας ΣΔΖΥΥ γίνεται έναντι ανταποδοτικού τέλους, με βάση τα κάτωθι:

1. Οι Παραχωρησιούχοι θα τιμολογούν απευθείας τους ασφαλισμένους που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών τους.
2. Η χρέωση θα γίνεται ανά κλήση, χωρίς χρονοχρέωση και ανεξάρτητα από τη διάρκεια του τηλεφωνήματος.
3. Η μέγιστη επιτρεπόμενη χρέωση ανά κλήση ορίζεται σε 0,90 € πλέον ΦΠΑ.
4. Κάθε Παραχωρησιούχος οφείλει με την υπογραφή της Σύμβασης να ενημερώσει τον ΕΟΠΥΥ και να ανακοινώνει δημόσια την τιμή χρέωσης ανά κλήση. Σε περίπτωση τροποποίησης της εν λόγω χρέωσης, οφείλει να ενημερώνει τον ΕΟΠΥΥ τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες πριν την εφαρμογή της νέας τιμής κλήσης. Σε κάθε περίπτωση, ο Παραχωρησιούχος οφείλει να μεριμνά ώστε η εκάστοτε ισχύουσα χρέωση να είναι δημόσια ανακοινωμένη.
5. Κάθε παραχωρησιούχος οφείλει να καταβάλλει στον ΕΟΠΥΥ ανταποδοτικό τέλος ίσο προς 0,09 € για κάθε κλήση στη Βάση Δεδομένων του ΣΔΖΥΥ που καταλήγει σε κράτηση ή τροποποίηση κράτησης ραντεβού (για επίσκεψη σε ιατρό ή/και διαγνωστική εξέταση).
6. Η τιμή της μέγιστης επιτρεπόμενης χρέωσης ανά κλήση και η τιμή του ανταποδοτικού τέλους δύνανται να αναπροσαρμόζονται αναλογικά, κατόπιν Απόφασης του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ, με κριτήρια όπως την αύξηση του τιμάριθμου, το μέσο κόστος παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών, την τιμολογιακή πολιτική των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.
7. Η εκκαθάριση των ανταποδοτικών τελών θα γίνεται σε τριμηνιαία βάση και αφού συνυπολογιστούν τυχόν ρήτρες από τη μη τήρηση των όρων του SLA, όπως αυτοί περιγράφονται στην § A.3.5 της παρούσας.
8. Ο ΕΟΠΥΥ προτίθεται να δώσει τη δυνατότητα σε όσους ασφαλισμένους του το επιθυμούν, να επισκέπτονται επιλεγμένες ΜΥ του Οργανισμού οι οποίες θα διαθέτουν κοινόχρηστες τηλεφωνικές συνδέσεις (1-2 ανά ΜΥ) με τη χρήση των οποίων οι ασφαλισμένοι θα μπορούν να καλούν ατελώς οποιονδήποτε Παραχωρησιούχο επιθυμούν και να λαμβάνουν τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην Παράγραφο A.3.1 της παρούσας. Οι Παραχωρησιούχοι θα χρεώνουν τον ΕΟΠΥΥ η χρέωση όμως θα είναι ανά κράτηση (κλείσιμο ή/και τροποποίηση ραντεβού) και το κόστος αυτής θα ανέρχεται στα 0,59€ (=0,50€ + 0,09€, πλέον ΦΠΑ 23%). Η συνολική οφειλή του ΕΟΠΥΥ προς κάθε Παραχωρησιούχο για τις κλήσεις αυτές θα συμψηφίζεται με τα ανταποδοτικά τέλη κατά την εκκαθάρισή τους. Οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που θα παρέχει ο Παραχωρησιούχος (πληροφορίες) δεν θα χρεώνεται.

9. Στην περίπτωση κράτησης / τροποποίησης κράτησης μέσω IVR, το ανταποδοτικό τέλος θα είναι το ίδιο με το αντίστοιχο μέσω agent (σημείο 5 ανωτέρω).

A.3.4 Αριθμοδότηση

Η Αριθμοδότηση της υπηρεσίας από κάθε Παραχωρησιούχο θα γίνει ως εξής:

A) Αριθμοδότηση με ευθύνη Παραχωρησιούχου

1. Κάθε παραχωρησιούχος θα διαθέσει **έναν και μόνο αριθμό κλήσης** μέσω του οποίου **θα παρέχεται αποκλειστικά** η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (η οποία παρέχεται τώρα στον αριθμό 184) για όλο το διάστημα της Σύμβασης Παραχώρησης. Ο Παραχωρησιούχος δεν θα μπορεί να αξιοποιήσει άλλον αριθμό για την παροχή των υπηρεσιών ΣΔΖΥΥ.
2. Κάθε αριθμός που θα διατεθεί θα είναι 5ψήφιος και θα ανήκει στο προβλεπόμενο από την ισχύουσα νομοθεσία φάσμα, ήτοι θα είναι της μορφής 14Nxy, όπου N=5 έως 9.
3. Ο κάθε παραχωρησιούχος επιλέγει ελεύθερα (από το ανωτέρω φάσμα) τον αριθμό που θα χρησιμοποιήσει
4. Οι διαδικασίες και τα τέλη δέσμευσης, χρήσης και διάθεσης του κάθε αριθμού αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του παραχωρησιούχου.
5. Ο Παραχωρησιούχος δεν δύναται να εκχωρήσει δευτερογενώς τον αριθμό κλήσης σε τρίτο πάροχο.

B) Αριθμοδότηση με ευθύνη ΕΟΠΥΥ

Για τους παραχωρησιούχους οι οποίοι δεν επιθυμούν να προβούν οι ίδιοι στις διαδικασίες δέσμευσης, χρήσης και διάθεσης του αριθμού κλήσης της υπηρεσίας, η διαδικασία αριθμοδότησης θα είναι η εξής:

1. Ο ΕΟΠΥΥ θα επιλέξει τόσους διαθέσιμους αριθμούς κλήσης όσοι και οι Παραχωρησιούχοι που επιλέξουν αυτόν τον τρόπο αριθμοδότησης. Οι αριθμοί θα είναι της μορφής 14Nxy (όπου N=5 έως 9) όπως αναφέρονται στην ιστοσελίδα της αρμόδιας Αρχής (ΕΕΤΤ).
2. Εν συνεχεία, μέσω κλήρωσης, ο ΕΟΠΥΥ θα αντιστοιχίσει κάθε αριθμό σε κάθε Παραχωρησιούχο από τους ανωτέρω και θα προβεί στις προβλεπόμενες διαδικασίες απόκτησης των αριθμών αυτών από την ΕΕΤΤ και δευτερογενούς εκχώρησής τους στους Παραχωρησιούχους.
3. Σε κάθε παραχωρησιούχο θα διατεθεί **ένας και μόνο αριθμός κλήσης** μέσω του οποίου **θα παρέχεται αποκλειστικά** η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (η οποία παρέχεται τώρα στον αριθμό 184) για όλο το διάστημα της Σύμβασης Παραχώρησης.
4. Αν κατά τη διαδικασία αίτησης κάποιος αριθμός που έχει κληρωθεί σε Παραχωρησιούχο δεν είναι διαθέσιμος για λόγους που δεν μπορεί να ελέγξει ο ΕΟΠΥΥ, τότε θα ζητηθεί άλλος αριθμός από το διαθέσιμο φάσμα.
5. Ο ΕΟΠΥΥ θα ανακαλεί τη δευτερογενή εκχώρηση του αριθμού σε περίπτωση που διακοπεί η συνεργασία με τον Παραχωρησιούχο για οποιονδήποτε λόγο.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να δηλώσουν στην Προσφορά τους έναν από τους ανωτέρω δύο τρόπους αριθμοδότησης της υπηρεσίας.



Α.3.5 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Οι Παραχωρησιούχοι υποχρεούνται να παρέχουν το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών με βάση ένα προσυμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών όπως αυτό παρουσιάζεται στη συνέχεια της παρούσης.

Ορισμοί:

- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:00 – 19:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.

Α. Δείκτες απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών όπως αυτοί παρουσιάζονται στον Πίνακα που ακολουθεί και καθορίζουν τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών:

Δείκτης 1: - Επίπεδο Εξυπηρέτησης (Service Level)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε 45' δευτερόλεπτα
Στόχος: Το 80% των εισερχόμενων κλήσεων θα απαντώνται από τους agents εντός 45 δευτερολέπτων
Υπολογισμός Δείκτη: Αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν από agent μέσα σε μια ημέρα σε χρόνο ίσο ή λιγότερο από 45 δευτερόλεπτα δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων (αφαιρούνται οι κλήσεις οι οποίες τερματίστηκαν από τον καλούντα και των οποίων ο χρόνος αναμονής δεν υπερέβη τα 45 δευτερόλεπτα), 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 ¹ . Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς..

Δείκτης 2: - Μέσος χρόνος Απόκρισης (Average Response Time)
Ορισμός: Ο μέσος χρόνος απάντησης κλήσης από agent.
Στόχος: Μικρότερος ή ίσος από 30 δευτερόλεπτα
Υπολογισμός Δείκτη: 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 ¹ . Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για μια περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 3: - Ποσοστό Αναπάντητων κλήσεων (Abandonment Rate)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που έκλεισαν πριν απαντηθούν από έναν agent.
Στόχος: Μικρότερο ή ίσο με 5%.

¹ Σημειώνεται ότι η αναγωγή του δείκτη από ημερήσια σε εβδομαδιαία βάση θα γίνεται με κανονικοποίηση στο συνολικό αριθμό των κλήσεων της εβδομάδας.

Υπολογισμός Δείκτη: 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 (σημειώνεται ότι δεν συνυπολογίζονται κλήσεις που έμειναν αναπάντητες – τερματίστηκαν από καλούντα πριν ξεπεραστεί το όριο των 45 δευτερολέπτων που ορίζεται στον δείκτη 1)

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για μια περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 4: - Μέγιστο αποδεκτό ποσοστό κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου (busy signal):

Ορισμός: Ποσοστό εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου.

Στόχος: $\leq 1 \%$. Το πολύ το 1% των εισερχομένων κλήσεων θα βρουν σήμα κατειλημμένου

Υπολογισμός Δείκτη: Αριθμός εισερχόμενων 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 βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 5: - Μέσος Χρόνος θέσης κλήσης σε αναμονή από agent (call hold):

Ορισμός: Ο μέσος χρόνος αναμονής του καλούντα από τη στιγμή που μια κλήση τίθεται σε αναμονή (αφού έχει απαντηθεί από agent) μέχρι να απαντηθεί πάλι από κάποιον agent.

Στόχος: Μικρότερος ή ίσος του 45 δευτερόλεπτα

Υπολογισμός Δείκτη: Το άθροισμα του χρόνου αναμονής για τις κλήσεις που τέθηκαν σε αναμονή από agent δια του συνολικού αριθμού κλήσεων που τέθηκαν σε αναμονή από agent εντός της ημέρας.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Β. Διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών:

Δείκτης 6: - Ελάχιστη Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας (Uptime):

Ορισμός: Η ελάχιστη διαθεσιμότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στόχος: $\geq 99,7\%$ Η Υπηρεσία θα παρέχεται προς το κοινό τουλάχιστον για 99,7% του χρόνου ΚΩΚ

Υπολογισμός Δείκτη: 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 για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Οι δείκτες απόδοσης και διαθεσιμότητας εφαρμόζονται και ορίζουν τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων υπηρεσιών για τις ΚΩΚ. Για τις ΕΩΚ οι Παραχωρησιούχοι υποχρεούνται μόνο να

εξυπηρετούν το κοινό μέσω ενημερωτικών ηχογραφημένων μηνυμάτων σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της Υπηρεσίας.

Σε περίπτωση μη τήρησης των δεικτών απόδοσης και διαθεσιμότητας θα επιβάλλονται ρήτρες στον Παραχωρησιούχο ως εξής:

Α) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 1** υπολείπεται της ανωτέρω απαίτησης :

- Εφόσον το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται σε 45" κυμαίνεται από 50% έως και 74,99%, τότε το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου από τον Παραχωρησιούχο για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς) προσαυξάνεται κατά 5%.
- Εφόσον το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται σε 45" κυμαίνεται από 0% έως και 49,99% τότε το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου από τον Παραχωρησιούχο για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς) προσαυξάνεται κατά 10%.

Β) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 2** υπερβαίνει την απαίτηση που τίθεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 15"** (δεκαπέντε δευτερόλεπτα) επιπλέον του μέσου χρόνου αναμονής, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Γ) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 3** υπολείπεται της απαίτησης που τίθεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 5%** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Δ) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 4** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 1%** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Ε) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 5** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 15"** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού στο διάστημα αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

ΣΤ) Για κάθε μήνα κατά τον οποίο ο **Δείκτης Διαθεσιμότητας 6** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε **για κάθε επιπλέον ώρα** μη διαθεσιμότητας, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Κύριο του Έργου (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού στο διάστημα αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Οι ανωτέρω ρήτρες θα επιβάλλονται αθροιστικά.

Ο ΕΟΠΥΥ εγγυάται διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ 99,7% για τις ΚΩΚ. Το SLA δεν θα εφαρμόζεται για τις ώρες κατά τις οποίες η διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ πέσει τεκμηριωμένα κάτω από το επίπεδο αυτό.

Για τη διασφάλιση των **ποιοτικών χαρακτηριστικών** των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη (ορθότητα πληροφόρησης, τήρηση υποχρεώσεων παραχωρησιούχου και όρων ασφαλείας, μεθοδολογία επικοινωνίας με τον ασφαλισμένο, κλπ) ο ΕΟΠΥΥ, μέσω της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης θα προβαίνει σε ελέγχους μέσω

- επισκέψεων στις εγκαταστάσεις του call center του Παραχωρησιούχου
- εξέτασης των αναφορών και στατιστικών στοιχείων
- διενέργεια «mystery calls» και συνακροάσεων.

και άλλων κοινά αποδεκτών μεθόδων.

Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να διαθέσει συστήματα online παρακολούθησης – καταγραφής για το σύνολο των συνομιλιών, οι οποίες θα ανακτώνται (εφόσον απαιτηθεί και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία) σε περιπτώσεις που θα παρατηρηθούν φαινόμενα overbooking, καταγγελίες ασφαλισμένων ή και κατά τον δειγματοληπτικό έλεγχο από στελέχη του ΕΟΠΥΥ, της τήρησης των όρων του SLA (Audit).

A.3.6 Ασφάλεια

Κατά την υλοποίηση της Σύμβασης, ο Παραχωρησιούχος οφείλει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για :

- την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών
- την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων

αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Παραχωρησιούχος πρέπει να λάβει υπόψη του :

- το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (πχ προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99, προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών Ν.3471/2006)
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τα επαρκέστερα προϊόντα λογισμικού και υλικού
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)

τα οποία θα περιλαμβάνονται στο Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος που θα παραδοθεί από τον Παραχωρησιούχο στην Αναθέτουσα Αρχή.

Ειδικότερα :

1. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Παραχωρησιούχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιοσδήποτε πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση του έργου και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.
2. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς τον **Κύριο του Έργου / Φορέα Λειτουργίας** – υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.
3. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους ασφαλισμένους του ΕΟΠΥΥ. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον **Κύριο του Έργου / Φορέα Λειτουργίας** ή την **ΚΤΠ Α.Ε.** ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο.
4. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ασφαλισμένων και που έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση της Σύμβασης, ακόμη και μετά τη λήξη αυτής.
5. Ο παραχωρησιούχος δεν μπορεί να αξιοποιήσει τις πληροφορίες και τα δεδομένα των ασφαλισμένων για άλλους λόγους πλην του σκοπού του Έργου
6. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.

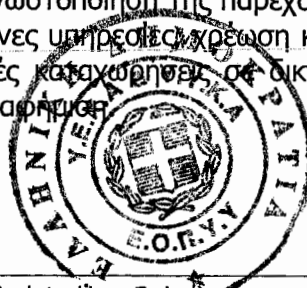
A.3.7 Προβολή – Διαφήμιση - Ενημέρωση

Ο ΕΟΠΥΥ μέσω:

- Αναρτήσεων στην ιστοσελίδα του και στις ιστοσελίδες των ΦΚΑ
- Ηχογραφημένου μηνύματος στον αριθμό 184
- Δελτίου Τύπου

και άλλων συναφών καναλιών επικοινωνίας, θα ανακοινώνει τους διαθέσιμους αριθμούς κλήσης των Παραχωρησιούχων και τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις ανά κλήση, διασφαλίζοντας την ισότιμη και χωρίς διακρίσεις μεταχείριση (πχ με εναλλαγή της σειράς εμφάνισης).

Προκειμένου να διασφαλιστεί ο κοινωνικός χαρακτήρας των υπηρεσιών Υγείας, οι παραχωρησιούχοι θα μπορούν να προβαίνουν σε αυτόνομη ανακοίνωση / γνωστοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας (επωνυμία Παραχωρησιούχου, αριθμός κλήσης, παρεχόμενες υπηρεσίες, χρεώσεις κλήσης) σε οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας επιθυμούν (τύπο, ΜΜΕ, ηλεκτρονικές καταχωρήσεις σε δικτυακούς τόπους, τηλεφωνική καμπάνια), όχι όμως σε δίχως περιορισμούς διαφήμιση.



A.3.8 Φάσεις Υλοποίησης Σύμβασης Παραχώρησης

Το Έργο θα υλοποιηθεί σε δύο Φάσεις.

- Φάση 1 Παραμετροποίηση και προετοιμασία.
- Φάση 2 Παραγωγική λειτουργία.

A.3.8.1 ΦΑΣΗ 1: Παραμετροποίηση και προετοιμασία της υπηρεσίας

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ:

Προετοιμασία Υπηρεσίας και διασύνδεση με το ΣΔΖΥΥ (βλ. Παράγραφο A.3.1.1)

Η Χρονική Διάρκεια της Φάσης είναι **30 ημέρες**.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΦΑΣΗΣ:

Π1. Τεύχος Αναλυτικής Περιγραφής Υποδομών και Λειτουργιών Υπηρεσίας το οποίο κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει:

- Περιγραφή εγκαταστάσεων / υποδομών
- Κατάλογο προσωπικού / ρόλων / αρμοδιοτήτων
- Μεθοδολογία Λειτουργίας / Προγραμματισμού Εργασιών / Ροές Εργασιών
- Σχέδιο παραγωγής στατιστικών στοιχείων και αναφορών
- Αποτελέσματα Ελέγχων και Δοκιμών

Π2. Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο A.3.6

A.3.8.2 ΦΑΣΗ 2: Παραγωγική Λειτουργία Υπηρεσίας

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ:

- Παραγωγική Λειτουργία της υπηρεσίας (βλ. Παραγράφους A.3.1.2, A.3.1.4, A.3.1.5) υπό συνθήκες SLA (βλ. Παράγραφο A.3.5)
- Παραγωγή Αναφορών και Στατιστικών (βλ. Παράγραφο A.3.1.3)

Η Χρονική Διάρκεια της Φάσης είναι **35 μήνες**.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΦΑΣΗΣ:

Π3. Μηνιαίες Αναφορές Λειτουργίας Υπηρεσίας (Στατιστικά χρήσης, χρόνοι απόκρισης κλπ)

Π4. Μηνιαίες Αναφορές Παρακολούθησης Υπηρεσίας (Επίπεδα διαθεσιμότητας, Διαχείριση, Μετρικές SLA, κλπ)

Κάθε Μηνιαία Αναφορά θα πρέπει να παραδίδεται το πολύ 10 ημέρες μετά τη λήξη του μήνα αναφοράς.

A.4 Μεθοδολογία υλοποίησης

A.4.1 Χρονοδιάγραμμα Σύμβασης Παραχώρησης

Η διάρκεια της κάθε Σύμβασης Παραχώρησης ορίζεται σε 36 μήνες από την υπογραφή της με δικαίωμα ανανέωσης για άλλους 24 μήνες, με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο Β.5.1.

Ειδικότερα η περιγραφή του Έργου ανά **Φάση** έχει ως εξής:

Φάση	Διάρκεια υλοποίησης Φάσης	Τίτλος Φάσης	Προϋπόθεση έναρξης
Φ1	30 ημέρες	Παραμετροποίηση και Προετοιμασία	Έναρξη με την υπογραφή της Σύμβασης
Φ2	35 μήνες	Παραγωγική Λειτουργία	Έναρξη με την παραλαβή της 1 ^{ης} Φάσης

Επισημάνσεις

- Στο χρόνο υλοποίησης της Φάσης 1 δεν υπολογίζονται καθυστερήσεις που οφείλονται τεκμηριωμένα στον ΕΟΠΥΥ ή τρίτους φορείς όπως τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι, ΕΕΤΤ από τους οποίους εξαρτάται η δυνατότητα ενεργοποίησης της υπηρεσίας, με την προϋπόθεση ο Παραχωρησιούχος να έχει προβεί εγκαίρως στις απαραίτητες ενέργειες (βλ. και Παράγραφο Α.3.1.1).

A.4.2 Ομάδα Έργου / Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος υποχρεούται να υποβάλλει στην Προσφορά του το σχήμα διοίκησης και το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και την παρακολούθηση του Έργου (πχ Υπεύθυνος Έργου, Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, Υπεύθυνος Λειτουργίας Call Center, Υπεύθυνος Εκπαίδευσης).

Ο ΕΟΠΥΥ θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο Παραχωρησιούχος.

A.4.3 Μεθοδολογία διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του περιγραφή εργασιών ανά Φάση του Έργου και των παραδοτέων του.

Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, ο Παραχωρησιούχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεών του.

Η ΕΠΠΕ θα καθορίζει τακτικές ή και έκτακτες συναντήσεις με τον Παραχωρησιούχο προκειμένου να λαμβάνει ενημέρωση για την παροχή της υπηρεσίας και θα δύναται να πραγματοποιεί επιτόπιες επισκέψεις στις εγκαταστάσεις του Παραχωρησιούχου προκειμένου να επιβλέπει την παροχή της υπηρεσίας.

A.4.4 Τόπος Παροχής Υπηρεσιών

Ο Παραχωρησιούχος θα παρέχει τις υπηρεσίες που προδιαγράφονται στην παρούσα Πρόσκληση μέσω υποδομών και εξοπλισμού που θα φιλοξενούνται σε εγκαταστάσεις υπό τον έλεγχο και τη διαχείρισή του. Ο Παραχωρησιούχος θα διαθέσει όλο το απαραίτητο προσωπικό για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.

A.4.5 Διαδικασία παρακολούθησης Σύμβασης

Με απόφαση του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ συγκροτείται Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου η οποία είναι αρμόδια για την παρακολούθηση της Σύμβασης Παραχώρησης του Παραχωρησιούχου, και της τήρησης των όρων της καθώς και για τον έλεγχο και την παραλαβή των Παραδοτέων του.

Οι διαδικασίες παράδοσης και παραλαβής του Έργου γίνονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών του Δημοσίου.

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης της Σύμβασης, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Παραχωρησιούχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στον ΕΟΠΥΥ **είκοσι (20) ημέρες** από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Παραχωρησιούχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης του ΕΟΠΥΥ, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Παραχωρησιούχου ως έκπτωτου.



Β ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Β.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Β.1.1 Αντικείμενο Διαδικασίας Επιλογής

Αντικείμενο της Διαδικασίας είναι η επιλογή Παραχωρησιούχων για το Έργο, όπως αυτό περιγράφεται στο Α' ΜΕΡΟΣ της παρούσας.

Γίνονται δεκτές προσφορές για το σύνολο των ζητούμενων. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του Έργου.

Β.1.2 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Αναθέτουσα αρχή είναι ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

- Διεύθυνση έδρας του ΕΟΠΥΥ : Κηφισίας 39 Μαρούσι Τ.Κ. 151 23Αθήνα
- Τηλέφωνο : 00 30 210 6871760
- Fax : 00 30 210 6871789
- E-mail : akalantzi@eopyy.gov.gr
- Πληροφορίες : Τμήμα Προμηθειών.

Β.1.3 Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαδικασίας Επιλογής

Η Διαδικασία Επιλογής διέπεται από τις διατάξεις που αναφέρονται στο προοίμιο της παρούσας Πρόσκλησης.

Β.1.4 Ημερομηνία Αποστολής της Πρόσκλησης

Η Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος στη Διαδικασία Επιλογής στάλθηκε για δημοσίευση :

1. Στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 23/2/2012.
2. Στο «Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων» της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις 22/2/2012.
3. Στον ελληνικό τύπο στις 22/2/2012 όπου και δημοσιεύθηκε στις 24/2/2012.

Καταχωρήθηκε επίσης και στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.eopyy.gov.gr και www.ktpae.gr στις 24/2/2012.



B.1.5 Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών

Οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλουν τις προσφορές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Πρόσκληση το αργότερο μέχρι τις 15/3/2012 και ώρα 12.00 στην έδρα της **ΚτΠ Α.Ε.**, Ηλιουπόλεως 2 - 4, Υμηττός, ΤΚ 172 37 Αθήνα.

Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται ως εκπρόθεσμες.

B.1.6 Τρόπος λήψης εγγράφων Πρόσκλησης

Το πλήρες κείμενο της Πρόσκλησης διατίθεται μέσω του διαδικτύου στη διεύθυνση www.eopyy.gov.gr και <http://www.ktpae.gr> και σε ηλεκτρονική μορφή.

B.1.7 Παροχή Διευκρινίσεων επί της Πρόσκλησης

Οι υποψήφιοι μπορούν να ζητήσουν γραπτώς (με επιστολή ή τηλεομοιοτυπία) συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Πρόσκλησης μέχρι και την 5/3/2012. Ο ΕΟΠΥΥ θα απαντήσει ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά σε όλες τις διευκρινίσεις που θα ζητηθούν εντός του ανωτέρω διαστήματος, σε όλους όσους έχουν παραλάβει την Πρόσκληση, το αργότερο **πέντε (5) ημέρες** πριν από την ημερομηνία που έχει οριστεί για την υποβολή των προσφορών.

Οι συμπληρωματικές πληροφορίες και οι γραπτές διευκρινίσεις θα αναρτώνται συγκεντρωτικά σε ηλεκτρονική μορφή στον ιστοτόπο της ΚτΠ ΑΕ (<http://www.ktpae.gr>).

Οι αιτήσεις παροχής διευκρινίσεων θα πρέπει να απευθύνονται στην **ΚτΠ Α.Ε.**, Τομέας Διοίκησης και Οικονομικού, Τμήμα Προμηθειών. Κανένας υποψήφιος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεσθεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους του ΕΟΠΥΥ ή της ΚτΠ Α.Ε.

Προς διευκόλυνση της διαδικασίας, η υποβολή των ερωτήσεων μπορεί να γίνει και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) προς τη διεύθυνση: eopyy@ktpae.gr χωρίς όμως η δυνατότητα αυτή να απαλλάσσει τους υποψηφίους Αναδόχους από την υποχρέωση να υποβάλλουν τα ερωτήματα και γραπτώς (με επιστολή ή τηλεομοιοτυπία), μέσα στην προθεσμία που ορίζεται παραπάνω. Ο ΕΟΠΥΥ δεν θα απαντήσει σε ερωτήματα που θα έχουν υποβληθεί μόνο με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

B.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

B.2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στην Πρόσκληση έχουν νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις νομικών προσώπων, ημεδαπά ή αλλοδαπά που:

- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την

Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139) υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την Σ.Δ.Σ. – ή

- είναι εγκατεστημένα σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει ευρωπαϊκές συμφωνίες με την Ε.Ε. ή
- έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή του κράτους – μέλους που έχει υπογράψει τη Σ.Δ.Σ. ή της τρίτης χώρας που έχει συνάψει ευρωπαϊκή συμφωνία με την Ε.Ε. και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή του ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών
- στο καταστατικό τους αναφέρεται δραστηριότητα σχετική με την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή δικτύου ηλεκτρονικών / πολυμεσικών υπηρεσιών, με βάση τα οριζόμενα στην 441/121 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΦΕΚ 1260/Β/2007) και τις τροποποιήσεις της.

τα οποία πληρούν τους όρους που καθορίζονται στις παραγράφους Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής και Β.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής.

Δεν έχουν Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό:

- Όσοι δεν πληρούν τις ανωτέρω προϋποθέσεις Συμμετοχής.
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγρ. Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγρ. Β.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής
- Όσοι έχουν κηρυχθεί με τελεσίδικη απόφαση έκπτωτοι από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα
- Όσοι έχουν τιμωρηθεί με τελεσίδικη απόφαση με αποκλεισμό από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Όσοι εμπίπτουν στις κατηγορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 43.1 του ΠΔ 60/2007, ήτοι υπάρχει εις βάρος τους αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση, γνωστή στην Αναθέτουσα Αρχή, για έναν ή περισσότερους από τους κατωτέρω λόγους:
 - 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 στο άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

- Όσα νομικά πρόσωπα του εξωτερικού έχουν υποστεί αντίστοιχες με τις παραπάνω κυρώσεις.

Οι ενώσεις προσώπων, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού της παραγράφου αυτής – εκτός αυτών της παραγράφου Β.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής-, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της.

Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Οι υποψήφιοι (νομικά πρόσωπα ημεδαπά και αλλοδαπά) οφείλουν να καταθέσουν, **υποχρεωτικά** 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:

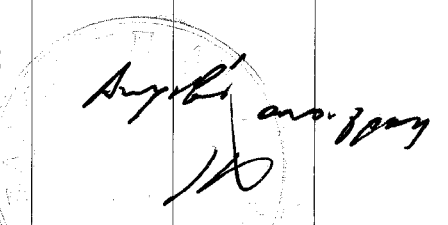
Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ» περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν υποχρεωτικά μαζί με την Προσφορά.

Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» όπου έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του υποψήφιου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον υποψήφιο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του «Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής» στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα - στην παράγραφο Β.2.7 Εγγύηση Συμμετοχής	ΝΑΙ		
2.	Υπεύθυνες δηλώσεις του Ν. 1599/1986 στις οποίες θα αναγράφονται τα στοιχεία της Πρόσκλησης και στις οποίες ο υποψήφιος θα δηλώνει ότι: Α: - δεν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού στο πρόσωπό του από τους αναφερόμενους στο άρθρο 43 του ΠΔ 60/2007. Η υπεύθυνη δήλωση γίνεται: - Για Ο.Ε. και Ε.Ε. από τους ομόρρυθμους εταίρους και τους διαχειριστές - Για Α.Ε από τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο - Για Ε.Π.Ε. από τους διαχειριστές - Είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις καταβολής εισφορών σε οργανισμούς κύριας και επικουρικής κοινωνικής ασφάλισης και τις φορολογικές του υποχρεώσεις - Είναι εγγεγραμμένος στο οικείο Επιμελητήριο αναγράφοντας και το ειδικό επάγγελμά του (τα αλλοδαπά νομικά πρόσωπα δηλώνουν ότι είναι εγγεγραμμένα στα Μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις της χώρας εγκατάστασής τους και το ειδικό επάγγελμα τους)	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	4. Σε περίπτωση που ανακηρυχθεί Παραχωρησιούχος, θα προσκομίσει για τη σύναψη της Σύμβασης Παραχώρησης, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη σχετική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής τα επιμέρους δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης B: 1. δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα συναφές με το αντικείμενο της Πρόσκλησης ή σε σχέση με την επαγγελματική του ιδιότητα 2. δεν έχει κηρυχθεί με τελεσίδικη απόφαση έκπτωτος από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα 3. δεν έχει εκδοθεί τελεσίδικη απόφαση εις βάρος του από την οποία να προκύπτει αποκλεισμός του από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα Γ: 1. η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης της οποίας έλαβε γνώση και ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της 2. παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης για απόφαση του Οργάνου Λήψης Αποφάσεων του ΕΟΠΥΥ, ματαίωσης, ακύρωσης ή διακοπής της Διαδικασίας Επιλογής Τις υπεύθυνες δηλώσεις υποβάλλουν 1. οι διαχειριστές όταν το νομικό πρόσωπο είναι Ο.Ε., Ε.Ε. ή Ε.Π.Ε., 2. ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος όταν το νομικό πρόσωπο είναι Α.Ε., σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου οι νόμιμοι εκπρόσωποί του			
3.	Τα δικαιολογητικά σύστασης των Νομικών Προσώπων, και συγκεκριμένα : Εάν ο προσφέρων είναι Α.Ε και Ε.Π.Ε. : 1. ΦΕΚ σύστασης, 2. Αντίγραφο του ισχύοντος καταστατικού με το ΦΕΚ στο οποίο έχουν δημοσιευτεί όλες οι μέχρι σήμερα τροποποιήσεις αυτού ή επικυρωμένο αντίγραφο κωδικοποιημένου καταστατικού (εφόσον υπάρχει), από το οποίο να προκύπτει και η κάλυψη του Δικαιώματος Συμμετοχής ως προς τη δραστηριότητά τους 3. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί τροποποιήσεων καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία υποβολής προσφορών 4. ΦΕΚ στο οποίο έχει δημοσιευτεί το πρακτικό ΔΣ	ΝΑΙ 		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	εκπροσώπησης του νομικού προσώπου, 5. Πρακτικό Δ.Σ για τις Α.Ε ή πρακτικό της συνέλευσης των εταίρων για τις Ε.Π.Ε. περί έγκρισης συμμετοχής στη Διαδικασία Επιλογής, στο οποίο μπορεί να περιέχεται και εξουσιοδότηση (εφόσον αυτό προβλέπεται από το καταστατικό του υποψηφίου) για υπογραφή και υποβολή προσφοράς σε περίπτωση που δεν υπογράφει ο ίδιος ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα την προσφορά και τα λοιπά απαιτούμενα έγγραφα της Διαδικασίας Επιλογής και ορίζεται συγκεκριμένα άτομο, και γνώστης της ελληνικής γλώσσας, ως αντίκλητος, 6. Βεβαίωση Νομαρχιακής αυτοδιοίκησης (προκειμένου για Α.Ε) ή πιστοποιητικό Πρωτοδικείου (προκειμένου για Ε.Π.Ε.) περί τροποποιήσεων του καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία υποβολής προσφορών. Εάν ο προσφέρων είναι Ο.Ε., Ε.Ε. : 1. Αντίγραφο του καταστατικού με όλα τα μέχρι σήμερα τροποποιητικά 2. Πιστοποιητικά από τα αρμόδια Πρωτοδικεία περί των τροποποιήσεων του καταστατικού 3. Έγγραφο του Νομίμου Εκπροσώπου περί έγκρισης συμμετοχής στη Διαδικασία Επιλογής, στο οποίο μπορεί να περιέχεται και εξουσιοδότηση (εφόσον αυτό προβλέπεται από το καταστατικό του υποψηφίου) για υπογραφή και υποβολή προσφοράς σε περίπτωση που δεν υπογράφει ο ίδιος ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα την προσφορά και τα λοιπά απαιτούμενα έγγραφα της Διαδικασίας Επιλογής και ορίζεται συγκεκριμένα άτομο, κάτοικος Αθηνών και γνώστης της ελληνικής γλώσσας, ως αντίκλητος, Σε περίπτωση εγκατάστασής τους στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά σύστασής τους εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένα, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό. Τα αλλοδαπά νομικά πρόσωπα πρέπει να προσκομίζουν απόφαση του κατά το νόμο ή το καταστατικό αρμοδίου οργάνου για τη συμμετοχή τους στην παρούσα Διαδικασία Επιλογής και το διορισμό του νόμιμου εκπροσώπου του (δεν απαιτείται για το τελευταίο, εάν αυτό προκύπτει από τα δικαιολογητικά σύστασής τους).			

Σε περίπτωση που στη χώρα του υποψηφίου 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 υποψηφίου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται **Ένορκη Βεβαίωση**, με υπεύθυνη δήλωση του υποψηφίου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του υποψηφίου στην οποία θα βεβαιώνεται το αντίστοιχο περιεχόμενο. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα

υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής». Στην **Ένορκη Βεβαίωση** ή στην **υπεύθυνη δήλωση** θα πρέπει να δηλώνεται ότι στη συγκεκριμένη χώρα δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα δικαιολογητικά.

B.2.3 Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης

Οι Παραχωρησιούχοι οφείλουν να καταθέσουν εντός **δεκαπέντε (15) ημερών** από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά.

B.2.3.1 Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι α) ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε. β) διαχειριστές Ε.Π.Ε. γ) Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε. δ) οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά υπογραφής Σύμβασης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.

8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό συνδιαλλαγή. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε συνδιαλλαγή. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
10.	Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο να πιστοποιείται η εγγραφή του Παραχωρησιούχου σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του ή βεβαίωση αρμόδιας αρχής με την οποία να πιστοποιείται η άσκηση του επαγγέλματός του. Το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση αυτή πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του Παραχωρησιούχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο Παραχωρησιούχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.
12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Παραχωρησιούχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του Παραχωρησιούχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Παραχωρησιούχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Παραχωρησιούχο εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης».

Β.2.3.2 Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείψει 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 και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.

Handwritten signature and stamp

2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά υπογραφής Σύμβασης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό συνδιαλλαγή 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε συνδιαλλαγή 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 ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
10.	Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, με το οποίο να πιστοποιείται η εγγραφή του Παραχωρησιούχου σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του ή βεβαίωση αρμόδιας αρχής με την οποία να πιστοποιείται η άσκηση του επαγγέλματός του. Το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση αυτή πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του Παραχωρησιούχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του Παραχωρησιούχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο Παραχωρησιούχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.

Διευθ. Αρμόδια
[Υπογραφή]

12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Παραχωρησιούχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Παραχωρησιούχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της ειδοποίησης υποβολής των δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης.

Σε περίπτωση που στη χώρα του Παραχωρησιούχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** να αναπληρωθούν με ένορκη βεβαίωση του Παραχωρησιούχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται **Ένορκη Βεβαίωση**, με υπεύθυνη δήλωση του Παραχωρησιούχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του Παραχωρησιούχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Παραχωρησιούχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Παραχωρησιούχο εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης».

B.2.4 Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας πρέπει να κατατεθούν όλα τα Δικαιολογητικά (Συμμετοχής ή/και Υπογραφής Σύμβασης) , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο).	ΝΑΙ		
2.	Στα Δικαιολογητικά Συμμετοχής να περιέχεται πράξη του αρμόδιου οργάνου κάθε Μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας από το οποίο να προκύπτει η έγκριση του για τη συμμετοχή του Μέλους: – στην Ένωση/ Κοινοπραξία, και – στη Διαδικασία Επιλογής.	ΝΑΙ		
3.	Στα Δικαιολογητικά Συμμετοχής να περιέχεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας όπου : – να συστήνεται η Ένωση/ Κοινοπραξία – να δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας (Leader) – να ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας και των μελών της για τη συμμετοχή της στη Διαδικασία Επιλογής και την εκπροσώπηση της Ένωσης / Κοινοπραξίας και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.	ΝΑΙ		

B.2.5 Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις

Υποχρεώσεις σχετικά με υποβολή Δικαιολογητικών Συμμετοχής/Υπογραφής Σύμβασης

- Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις σχετικά με Ένωση/ Κοινοπραξία

- Ο υποψήφιος δεν υποχρεούται από τον ΕΟΠΥΥ να περιβληθεί ιδιαίτερη νομική μορφή, ούτε κατά τη φάση υποβολής Προσφοράς, ούτε κατά τη διάρκεια της Σύμβασης Παραχώρησης.
- Με την υποβολή της Προσφοράς κάθε Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας ευθύνεται αλληλέγγυα και **εις ολόκληρον**. Η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.
- 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 τους ίδιους όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα Μέλη θα εξετασθεί από τον ΕΟΠΥΥ ο οποίος και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν ο ΕΟΠΥΥ 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 τον ΕΟΠΥΥ.

B.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής

Ο υποψήφιος θα πρέπει να πληροί και να τεκμηριώνει επαρκώς, με ποινή αποκλεισμού, τις παρακάτω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής στη Διαδικασία Επιλογής:

1.	Να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία σε έργα παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών μέσω κατάλληλης υποδομής (Call Center) Συγκεκριμένα απαιτείται, κατά το διάστημα Ιανουάριος 2007 έως Δεκέμβριος 2011 να έχει υλοποιήσει ένα τουλάχιστον Έργο παροχής υπηρεσιών Call Center, διάρκειας τουλάχιστον δώδεκα (12) μηνών, έχοντας αξιοποιήσει κατ' ελάχιστον 60 agents. Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:
1.1	Πίνακα των κυριότερων έργων που εκτέλεσε ο υποψήφιος κατά τα κατά το χρονικό διάστημα που αναφέρεται ανωτέρω και είναι συναφή με το αντικείμενο της Πρόσκλησης. Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που συντάσσεται 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.

Ο Πίνακας έργων πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:						
A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)
όπου - «ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ»: ολοκληρωμένο επιτυχώς / σε εξέλιξη - «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»: πιστοποιητικό Δημόσιας Αρχής, πρωτόκολλο παραλαβής Δημόσιας Αρχής, δήλωση πελάτη-ιδιώτη, δήλωση υποψηφίου Αναδόχου Από τα παραπάνω έργα ένα (1) τουλάχιστον έργο το οποίο καλύπτει την παρούσα ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής θα πρέπει να παρουσιαστεί αναλυτικά από τον Υποψήφιο.						
2.	Να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση, δομή, μέσα και επιχειρησιακή ετοιμότητα ώστε να αντεπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις του αντικείμενου του Έργου. Ειδικότερα απαιτείται κατά την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής: 1) Να διαθέτει σε παραγωγική λειτουργία πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας (υπολογιστές, τηλεφωνικές συσκευές, λογισμικό) που αντιστοιχούν στον μέγιστο εκ των κάτωθι δύο αριθμών: • 85% των αδειών χρήσης που αιτείται ο υποψήφιος στο πλαίσιο της Πρόσκλησης • 100 2) Να διαθέτει εφεδρικό Call Center με άμεση δυνατότητα αξιοποίησης, ώστε να καλύπτει περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας της κύριας εγκατάστασης. Η αρμόδια Επιτροπή δύναται να εκτελέσει επιτόπια αυτοψία – επίσκεψη προκειμένου να εξακριβώσει το επίπεδο επιχειρησιακής ετοιμότητας των υποψηφίων και την τήρηση της εν λόγω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής. Ο υποψήφιος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:					
2.1	Αναλυτική παρουσίαση των κάτωθι χαρακτηριστικών του υποψηφίου Αναδόχου: - επιχειρηματική δομή - οργανωτική δομή - τομείς δραστηριότητας - προϊόντα και υπηρεσίες - εγκαταστάσεις και υποδομές					
2.2	Περιγραφή των μέτρων που λαμβάνει ο υποψήφιος για την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Κατάλληλη τεκμηρίωση θα μπορούσε να αποτελεί μεταξύ άλλων σχετικό πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας					
2.3	Περιγραφή των μέτρων που λαμβάνει ο υποψήφιος για τη διαχείριση της ασφαλείας των πληροφοριών. Κατάλληλη τεκμηρίωση θα μπορούσε να αποτελεί μεταξύ άλλων σχετικό πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ασφαλείας πληροφοριών					

Ευφ. Β. Μ. 11/8/17

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

1.	Η αρμόδια Επιτροπή δύναται να ζητήσει από τον υποψήφιο διευκρινίσεις επί των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης, ο οποίος υποχρεούται να τα υποβάλει επί ποινή αποκλεισμού εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την λήψη του σχετικού αιτήματος.
2.	Ο υποψήφιος μπορεί να υποβάλλει εκτός των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης και κάθε άλλο στοιχείο τεκμηρίωσης της επάρκειάς του.
3.	Σε περίπτωση που ο υποψήφιος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία: - τα απαιτούμενα στην παρούσα παράγραφο στοιχεία τεκμηρίωσης πρέπει να υποβάλλονται ανάλογα με τη φύση τους χωριστά για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας ή συγκεντρωτικά για την Ένωση / Κοινοπραξία - επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά να καλύπτονται όλες.
4.	Στοιχεία τεκμηρίωσης που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Β.2.7 Εγγύηση Συμμετοχής

Η Προσφορά του υποψήφιου πρέπει υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού να συνοδεύεται από Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής της οποίας το ποσό θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσό ίσο με το γινόμενο του αριθμού των αιτούμενων αδειών χρήσης (Ri) επί το κόστος της άδειας χρήσης.

1. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και του ΕΟΧ, και έχουν σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών-μελών αυτό το δικαίωμα. Οι εγγυήσεις μπορούν επίσης να προέρχονται και από τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα σε χώρα-μέρος διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας με την ΕΕ ή χώρα που έχει υπογράψει και κυρώσει τη συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις και έχει το σχετικό δικαίωμα έκδοσης εγγυήσεων.
2. Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής που εκδίδονται σε οποιοδήποτε κράτος από τα παραπάνω εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.
3. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το υπόδειγμα C.1.1.
4. Σε περίπτωση που ο Παραχωρησιούχος, αρνηθεί να υπογράψει εμπροθέσμως τη Σύμβαση ή να καταθέσει προ της υπογραφής της Σύμβασης Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Β.5.1, ή να εκπληρώσει εμπροθέσμως οποιαδήποτε άλλη υποχρέωσή του, που απορρέει από τη συμμετοχή του στη Διαδικασία Επιλογής, κηρύσσεται έκπτωτος, οπότε η Εγγύηση Συμμετοχής καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ του ΕΟΠΥΥ μετά την έκδοση σχετικής απόφασης του ΕΟΠΥΥ.

- 5.doc) 43 - 65

B.3 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

B.3.1 Τρόπος Υποβολής Προσφορών

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται ότι ο υποψήφιος αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης. Επίσης, θεωρείται ότι η υποβολή της Προσφοράς και η συμμετοχή στο διαγωνισμό έχουν εγκριθεί από το αρμόδιο όργανο του συμμετέχοντος νομικού προσώπου. Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν την Προσφορά τους είτε καταθέτοντας την αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους, είτε αποστέλλοντας την ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή ιδιωτικό ταχυδρομείο (courier) στην έδρα της **ΚτΠ Α.Ε.**, Ηλίουπόλεως 2 - 4, Υμηττός, ΤΚ 172 37 Αθήνα.

Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής, οι προσφορές παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι θα περιέρχονται στην **ΚτΠ Α.Ε.** μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους.

Δε θα ληφθούν υπόψη προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και ώρα είτε ταχυδρομήθηκαν έγκαιρα, αλλά δεν έφθασαν στην **ΚτΠ Α.Ε.** έγκαιρα.

Η **ΚτΠ Α.Ε.** ουδεμία ευθύνη φέρει για τη μη εμπρόθεσμη παραλαβή της Προσφοράς ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύουν.

B.3.2 Περιεχόμενο Προσφορών

Οι Προσφορές συντάσσονται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης. Οι Προσφορές κατατίθενται μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο που πρέπει να περιλαμβάνει όλα όσα καθορίζονται στην παρούσα Πρόσκληση.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος περιέχει δύο επί μέρους, ανεξάρτητους, σφραγισμένους φακέλους, δηλαδή :

A. «Φάκελος Δικαιολογητικών Συμμετοχής», ο οποίος περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία προσδιορίζονται στην παρ. B.3.2.1. Τα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι ταξινομημένα μέσα στον Φάκελο με τη σειρά που ζητούνται.

B. «Φάκελος Τεχνικής Προσφοράς», ο οποίος περιέχει τα στοιχεία της Τεχνικής Προσφοράς του υποψήφιου, τα οποία προσδιορίζονται στην παρ. B.3.2.2.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης δεν υποβάλλονται κατά τη φάση υποβολής των Προσφορών των υποψηφίων.

Οι ανωτέρω Φάκελοι θα υποβληθούν ως εξής :

Δικαιολογητικά συμμετοχής:

- ένα (1) πρωτότυπο
- ένα (1) αντίγραφο

που θα περιλαμβάνονται στον σφραγισμένο φάκελο Δικαιολογητικά Συμμετοχής.

Τεχνική Προσφορά:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) αντίγραφο
 - ένα (1) πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο σε μη επανεγγράψιμο μέσο (CD), εκτός των τεχνικών φυλλαδίων,
- που θα περιλαμβάνονται στον σφραγισμένο φάκελο Τεχνικής Προσφοράς.

Σημείωση 1: Σε περίπτωση που το σύνολο ή μέρος των τεχνικών φυλλαδίων είναι δυνατό να συμπεριληφθούν σε CD, τότε δεν είναι αναγκαίο να υποβληθούν έντυπα στο αντίγραφο της Τεχνικής Προσφοράς.

Σημείωση 2: Είναι ιδιαίτερα επιθυμητό ο σφραγισμένος φάκελος Τεχνικής Προσφοράς να έχει μέγιστες διαστάσεις πλάτους 60 εκατοστών και μήκους 80 εκατοστών.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος πρέπει να φέρει την ένδειξη:

«ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ»
ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΩΝ ΓΙΑ ΤΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: ΕΟΠΥΥ.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ : 15/3/2012

Όλοι οι επιμέρους φάκελοι αναγράφουν την επωνυμία και διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του υποψήφιου, τον τίτλο της Πρόσκλησης και τον τίτλο του φακέλου.

Σε περίπτωση Ένωσης/ Κοινοπραξίας πρέπει να αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και αριθμός τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όλων των μελών της.

Απαγορεύεται η χρήση αυτοκόλλητων φακέλων που είναι δυνατόν να αποσφραγιστούν και να επανασφραγιστούν χωρίς να αφήσουν ίχνη.

Οι προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τα συνημμένα στην Τεχνική Προσφορά έντυπα, σχέδια και λοιπά τεχνικά στοιχεία που μπορούν να είναι στην Αγγλική γλώσσα.

Σε ένα από τα αντίτυπα που ορίζεται ως πρωτότυπο και σε κάθε σελίδα του, πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η λέξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ" και να μονογράφεται από τον υποψήφιο. Το περιεχόμενο του πρωτοτύπου είναι επικρατέστερο από τα άλλα αντίτυπα, σε περίπτωση ασυμφωνίας αυτών με το πρωτότυπο.

Για την εύκολη σύγκριση των προσφορών πρέπει να τηρηθεί στη σύνταξή τους, η τάξη και η σειρά των όρων της Πρόσκλησης.

Οι απαντήσεις σε όλες τις απαιτήσεις της Πρόσκλησης πρέπει να είναι σαφείς. Δεν επιτρέπονται ασαφείς απαντήσεις της μορφής "ελήφθη υπόψη", συμφωνούμε και αποδεχόμεθα, κλπ.

Οι προσφορές πρέπει να είναι δακτυλογραφημένες και δεν πρέπει να φέρουν ξυσίματα, σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες κλπ. Εάν υπάρχει στην Προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον υποψήφιο. Όλες οι διορθώσεις θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Η αρμόδια Επιτροπή προσυπογράφει το

ανακεφαλαιωτικό φύλλο με τις τυχόν, διορθώσεις και τις αναφέρει στο συντασσόμενο πρακτικό, ώστε να αποδεικνύεται αδιαφιλονίκητα ότι προϋπήρχαν της ημερομηνίας αποσφράγισης.

Σε περίπτωση που στο περιεχόμενο της Προσφοράς χρησιμοποιούνται συντομογραφίες (abbreviations), για τη δήλωση τεχνικών ή άλλων εννοιών, είναι υποχρεωτικό για τον υποψήφιο να αναφέρει σε συνοδευτικό πίνακα την επεξήγησή τους.

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται βέβαιο, ότι ο υποψήφιος είναι απολύτως ενήμερος από κάθε πλευρά των τοπικών συνθηκών εκτέλεσης του Έργου, των πηγών προέλευσης των πάσης φύσης υλικών, ειδών εξοπλισμού κλπ. και ότι έχει μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελο της Πρόσκλησης.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της Προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της Πρόσκλησης ή της Προσφοράς. Διευκρινίσεις δίνονται μόνο όταν ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή και λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο και δεν θεωρείται αντιπροσφορά.

Οι διευκρινίσεις των υποψηφίων πρέπει να δίνονται γραπτά, εφόσον ζητηθούν, σε χρόνο που θα ορίζει η αρμόδια Επιτροπή.

Β.3.2.1 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ» που θα υποβάλει κάθε υποψήφιος πρέπει να περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά του υποψηφίου ως προς τις τυπικές και τεχνικές απαιτήσεις συμμετοχής στη Διαδικασία Επιλογής και τα οποία προσδιορίζονται στις παραγράφους:

- Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής
- Β.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής,
- Β.2.7 Εγγύηση Συμμετοχής.

Β.3.2.2 Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο υποψήφιος πρέπει να περιέχει τα παρακάτω:

A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους:
1	Παρεχόμενη Υποδομή – Λειτουργικά Χαρακτηριστικά	
1.1	Περιγραφή υλικοτεχνικής υποδομής που θα αξιοποιηθεί για την παροχή των υπηρεσιών του Έργου (εξοπλισμός, λογισμικό, τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις, δυνατότητες call center, IVR, CTI, κλπ)	A.3.1
2	Μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών	
2.1	Περιγραφή μεθοδολογίας παροχής των υπηρεσιών του Έργου	A.3.1, A.3.4, A.3.6,

A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους:
	απροσφερόμενη υπηρεσία.	A.4.3
2.2	Ανάλυση τρόπου εξασφάλισης επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (SLA)	A.3.5
2.6	Σχήμα διοίκησης και προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και την παρακολούθηση του Έργου	A.4.2
3	Πίνακας Συμμόρφωσης	C.2

Επίσης ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» μπορεί να περιέχει οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του υποψήφιου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Πρόσκληση.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο, θεωρούμενη ως απαραίτητος όρος σύμφωνα με την παρούσα Πρόσκληση. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτητους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαραίτητος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαραίτητους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Υποψηφίου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λ.π.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

Σε περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί οποιοσδήποτε όρος των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.

B.3.2.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ», που θα υποβάλει κάθε Παραχωρησιούχος κατά την υπογραφή της Σύμβασής του, πρέπει να περιέχει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία προσδιορίζονται στην παράγραφο B.2.3 Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης.

B.3.3 Ισχύς Προσφορών

Οι Προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους για **έξι (6)** μήνες από την επόμενη μέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της Προσφοράς μπορεί να παραταθεί, εφόσον ζητηθεί από τον ΕΟΠΥΥ πριν από τη λήξη της, για διάστημα ακόμη **έξι (6)** μηνών.

Η ανακοίνωση της υπογραφής Σύμβασης στον Παραχωρησιούχο μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της Προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί.

Σε περίπτωση που η Προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο υποψήφιος υπόκειται σε κυρώσεις και ειδικότερα:

- απώλεια κάθε δικαιώματος για υπογραφή Σύμβασης Παραχώρησης
- κατάπτωση της Εγγύησης Συμμετοχής χωρίς άλλη διατύπωση ή δικαστική ενέργεια.

B.3.4 Εναλλακτικές Προσφορές

Εναλλακτικές Προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Εάν υποβληθούν τυχόν εναλλακτικές Προσφορές, δεν θα ληφθούν υπόψη. Ο υποψήφιος, ο οποίος θα υποβάλλει τέτοιας φύσης προτάσεις, δεν δικαιούται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθεί ή να επικαλεστεί λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προτάσεων αυτών.

Η προσφορά προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών τα οποία δεν είναι απαραίτητα για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Πρόσκλησης δεν αποκλείεται, θα διαχωρίζεται όμως σαφώς στην Τεχνική Προσφορά και θα διευκρινίζεται ότι πρόκειται περί προσφοράς προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών.



B.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΩΝ

B.4.1 Διενέργεια Διαδικασίας Επιλογής - Αξιολόγηση Προσφορών

B.4.1.1 Διενέργεια Διαδικασίας Επιλογής- αποσφράγιση προσφορών

Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται δημόσια από την αρμόδια Επιτροπή την καταληκτική ημερομηνία και ώρα κατάθεσης των προσφορών στα γραφεία της **ΚτΠ Α.Ε.** (Ηλίουπόλεως 2 - 4, Υμηττός, ΤΚ 172 37 Αθήνα), παρουσία των προσφερόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους.

Οι προσφορές κατά την παραλαβή τους από την αρμόδια Επιτροπή πρωτοκολλούνται και σε κάθε φάκελο σημειώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου, η ημερομηνία και η ώρα καταχώρησης.

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

Η αποσφράγιση γίνεται με την εξής διαδικασία:

Ανοίγονται οι ενιαίοι φάκελοι και αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής και Τεχνικών Προσφορών, μονογράφονται και σφραγίζονται από την αρμόδια Επιτροπή όλα τα πρωτότυπα στοιχεία αυτών κατά φύλλο ή γίνεται διάτρηση αυτών με ειδική διατρητική μηχανή της ΚτΠ Α.Ε.

Η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει και αξιολογεί τα Δικαιολογητικά Συμμετοχής, τις Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής και τις Τεχνικές Προσφορές. Μετά το πέρας της αξιολόγησης, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει Πίνακα Επιλογής των υποψηφίων, από τον οποίο και προκύπτουν οι προτεινόμενοι, από την αρμόδια Επιτροπή, Παραχωρησιούχοι.

Η αρμόδια Επιτροπή διαβιβάζει το Πρακτικό της στο αρμόδιο όργανο του ΕΟΠΥΥ το οποίο αποφαινεται σχετικά και με μέριμνά του γνωστοποιείται στους υποψήφιους το αποτέλεσμα της διαδικασίας.

Ο ουσιαστικός έλεγχος και η αξιολόγηση των προσφορών γίνεται από την αρμόδια Επιτροπή εντός των χρονικών ορίων που έχουν καθορισθεί με την απόφαση ορισμού της.

Κατά την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής, οι παρευρισκόμενοι λαμβάνουν γνώση μόνο των συμμετεχόντων στην Πρόσκληση. Όσοι από τους υποψήφιους επιθυμούν, μπορούν να πληροφορηθούν το περιεχόμενο των άλλων προσφορών ύστερα από σχετική ειδοποίηση τους από την αρμόδια Επιτροπή. Η εξέταση των προσφορών θα γίνει χωρίς απομάκρυνσή τους από το χώρο της ΚτΠ Α.Ε. και χωρίς να επιτρέπεται η φωτοαντιγραφή.

Σε περίπτωση που με την Προσφορά υποβάλλονται στοιχεία και πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα η γνωστοποίηση των οποίων στους συνυποψήφιους θα έθιγε τα έννομα συμφέροντά τους, τότε ο υποψήφιος οφείλει να σημειώνει επ' αυτών την ένδειξη «πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα» και να ενημερώνει την αρμόδια Επιτροπή κατά την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής. Όλες οι πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Σε αντίθετη περίπτωση θα δύναται να λαμβάνουν γνώση αυτών των πληροφοριών οι συνυποψήφιοι. Η έννοια της πληροφορίας εμπιστευτικού χαρακτήρα αφορά μόνο στην προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα της επιχείρησης του ενδιαφερομένου.

Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά τα οποία παραδίδει στο αρμόδιο όργανο του ΕΟΠΥΥ σε δύο (2) αντίτυπα.

Σημείωση:

Η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει τα μέσα (cds) που περιέχουν τα ηλεκτρονικά αρχεία των Τεχνικών Προσφορών αναφορικά με:

- το κατά πόσον είναι αναγνώσιμα και μη επανεγγράψιμα
- οποιαδήποτε άλλη παράλειψη που υποπέσει στην αντίληψή της.

Σε περίπτωση που παρουσιαστεί πρόβλημα σε κάποιο μέσο (cd) αυτό επιστρέφεται στον υποψήφιο, ο οποίος αναλαμβάνει την υποχρέωση να προσκομίσει νέο, σύμφωνα με τις προαναφερθείσες απαιτήσεις της Πρόσκλησης, εντός δύο (2) ημερών.

B.4.1.2 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

Για την επιλογή των Προσφορών που πληρούν τα κριτήρια επιλογής Παραχωρησιούχων, η αρμόδια Επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

- Έλεγχος πλήρωσης των απαιτήσεων των παραγράφων B.2.2 και B.2.6 της Πρόσκλησης.
- Αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών (εφόσον πληρούνται οι ανωτέρω απαιτήσεις). Η Αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τους Πίνακες Συμμόρφωσης του Παραρτήματος C.2. Η Επιτροπή αξιολογεί το κατά πόσον οι Προσφορές των υποψηφίων πληρούν τους όρους και προδιαγραφές που αναφέρονται στους Πίνακες Συμμόρφωσης και τεκμηριώνεται επαρκώς και πλήρως η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις.
- Κατάρτιση Πίνακα Επιλογής των υποψηφίων που πληρούν τα ανωτέρω

Η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των προσφορών και τα οποία παραδίδει στο αρμόδιο όργανο του ΕΟΠΥΥ σε δύο (2) αντίτυπα.

B.4.1.3 Κατακύρωση αποτελεσμάτων Διαδικασίας Επιλογής

Μετά την ολοκλήρωση της Διαδικασίας Επιλογής, με Απόφαση του ΕΟΠΥΥ, καλούνται με έγγραφη ειδοποίηση οι Παραχωρησιούχοι που έχουν επιλεγεί να υποβάλλουν τον Φάκελο Δικαιολογητικών Υπογραφής Σύμβασης (βλ. Παράγραφο B.2.3) καθώς και Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης (βλ. Παράγραφο B.5.1).

Η μη έγκαιρη και προσήκουσα υποβολή των ανωτέρω εγγράφων εντός της προθεσμίας που θα τεθεί συνιστά λόγο αποκλεισμού του Παραχωρησιούχου και έκπτωση της Εγγυητικής Συμμετοχής του.

B.4.2 Απόρριψη προσφορών

Η απόρριψη Προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του ΕΟΠΥΥ, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής.

Η προσφορά του υποψήφιου απορρίπτεται ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Έλλειψη δικαιώματος συμμετοχής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. Β.2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής
2. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/ και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης της παρ. Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής.
3. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/ και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης της παρ. Β.2.3 Δικαιολογητικά Υπογραφής Σύμβασης, με βάση τα οριζόμενα στην Παράγραφο Β.4.1.3.
4. Έλλειψη πλήρους και αιτιολογημένης τεκμηρίωσης των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής της παρ. Β.2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής.
5. Προσφορά η οποία δεν πληροί το σύνολο των απαιτήσεων των Πινάκων Συμμόρφωσης του Παραρτήματος C.2 και δεν τεκμηριώνει επαρκώς έστω και μια από τις απαιτήσεις των Πινάκων Συμμόρφωσης
6. Χρόνος ισχύος Προσφοράς μικρότερος από το ζητούμενο.
7. Προσφορά που είναι αόριστη, ανεπίδεκτη εκτίμησης, υπό αίρεση.
8. Προσφορά που δεν καλύπτει πλήρως απαράβατους όρους της Διακήρυξης.
9. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.

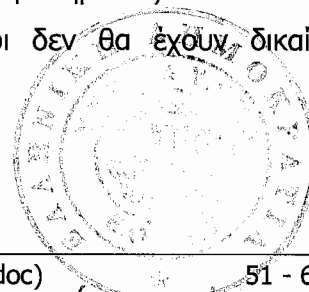
B.4.3 Αποτελέσματα – Υπογραφή Σύμβασης - Ματαίωση Διαδικασίας Επιλογής

Η κατακύρωση των αποτελεσμάτων της Διαδικασίας Επιλογής και η υπογραφή των Συμβάσεων με τους Παραχωρησιούχους γίνεται με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο Β.4.1.3 της παρούσας.

Ο ΕΟΠΥΥ διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή επαναλάβει τη Διαδικασία Επιλογής:

- (i) για παράτυπη διεξαγωγή, εφόσον από την παρατυπία επηρεάζεται το αποτέλεσμα της διαδικασίας,
- (ii) εάν το αποτέλεσμα της διαδικασίας κρίνεται αιτιολογημένα μη ικανοποιητικό,
- (iii) εάν ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής ή εάν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις ότι έγινε συνεννόηση των υποψηφίων προς αποφυγή πραγματικού ανταγωνισμού,
- (iv) εάν υπήρξε αλλαγή των αναγκών σε σχέση με τις υπό παραχώρηση υπηρεσίες.

Σε περίπτωση ματαίωσης της Διαδικασίας Επιλογής, οι υποψήφιοι δεν θα έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.



B.5 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

B.5.1 Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις

1. Μεταξύ του ΕΟΠΥΥ και κάθε Παραχωρησιούχου θα υπογραφεί Σύμβαση Παραχώρησης σύμφωνα με τη νομοθεσία που διέπει την διεξαγωγή της παρούσας Διαδικασίας Επιλογής.
2. Τυχόν υποβολή σχεδίων Σύμβασης από τους υποψηφίους μαζί με τις προσφορές τους, δε δημιουργεί καμία δέσμευση για τον ΕΟΠΥΥ.
3. Η Σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στην Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και την Προσφορά του Παραχωρησιούχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας. Το κείμενο της Σύμβασης θα κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασιδελών παραδορμών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από τη Σύμβαση και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι - αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η παρούσα Πρόσκληση και η Τεχνική Προσφορά του Παραχωρησιούχου, εφαρμοζόμενων επίσης συμπληρωματικώς των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.
4. Κάθε Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε **δεκαπέντε (15) ημέρες** από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτόν της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από τον ΕΟΠΥΥ, για υπογραφή της Σύμβασης προσκομίζοντας **Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσό ίσο με το γινόμενο του αριθμού αδειών χρήσης που του χορηγήθηκαν (Ri) επί το κόστος κάθε άδειας επί συντελεστή τέσσερα (4). Σε περίπτωση τροποποίησης αριθμού αδειών χρήσης θα αναπροσαρμόζεται κατ' αναλογία και το ύψος της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.
5. Αν περάσει η προθεσμία των ανωτέρω **δεκαπέντε (15) ημερών** χωρίς ο Παραχωρησιούχος να έχει παρουσιαστεί για να υπογράψει τη Σύμβαση, ή προσέλθει αλλά δεν καταθέσει **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, εντός του ανωτέρω χρονικού ορίου, μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος και να καταπέσει υπέρ του ΕΟΠΥΥ η Εγγύηση Συμμετοχής, χωρίς άλλη διαδικαστική ενέργεια.
6. Η ανωτέρω **Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης** εκδίδεται σύμφωνα με το υπόδειγμα C.1.2 της Πρόσκλησης.
7. Η **Εγγύηση Συμμετοχής** που αφορά στους Παραχωρησιούχους που κλήθηκαν να υπογράψουν Συμβάσεις, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης και μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την υπογραφή της Σύμβασης. Οι Εγγυήσεις Συμμετοχής των υπόλοιπων υποψηφίων τους επιστρέφονται μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την ημερομηνία ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων της Διαδικασίας Επιλογής.
8. Η **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης** επιστρέφεται μετά τη λήξη της Σύμβασης Παραχώρησης, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους.
9. Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο του ισχύοντος θεσμικού Κοινοτικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.
10. Η διάρκεια της κάθε Σύμβασης Παραχώρησης ορίζεται **σε 36 μήνες** από την υπογραφή της με δικαίωμα ανανέωσης για άλλους 24 μήνες, κατόπιν απόφασης του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ. Η Απόφαση αυτή θα έχει ισχύ για όλες τις Συμβάσεις που θα έχουν υπογραφεί. Η ανανέωση των

Συμβάσεων θα γίνει με τους ίδιους όρους των αρχικών Συμβάσεων και των τροποποιήσεων αυτών.

B.5.2 Αναστολή Εκτέλεσης Σύμβασης

Ο Παραχωρησιούχος, κατόπιν έγγραφης εντολής του ΕΟΠΥΥ, υποχρεούται να αναστέλλει την παροχή υπηρεσιών ή μέρος αυτών για όσο χρονικό διάστημα και με όποιο τρόπο ο ΕΟΠΥΥ κρίνει αναγκαίο.

B.5.3 Μετάθεση – Παράταση του χρόνου έναρξης Σύμβασης

Ο ΕΟΠΥΥ δύναται να αποφασίσει μετάθεση του χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης.

Ο Παραχωρησιούχος μπορεί να ζητήσει μετάθεση της προθεσμίας έναρξης της σύμβασης εάν προκύψουν ή αναμένεται να προκύψουν καθυστερήσεις για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

- 1) Εκπλήρωση εντολών του ΕΟΠΥΥ οι οποίες επηρεάζουν την ημερομηνία έναρξης των εργασιών και δεν οφείλονται σε υπαιτιότητά του.
- 2) Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων εκ μέρους του ΕΟΠΥΥ.
- 3) Κάθε αναστολή της παροχής των υπηρεσιών που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητά του.
- 4) Ανωτέρα βία.
- 5) Κάθε άλλη αιτία της καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητά του.

Η μετάθεση χορηγείται με απόφαση του Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ και εφόσον συντρέχουν οι παραπάνω λόγοι.

B.5.4 Αθέτηση και καταγγελία της Σύμβασης

1. Ο ΕΟΠΥΥ ύστερα από απόφαση του Δ.Σ. μπορεί σε κάθε στιγμή να καταγγείλει τη σύμβαση με άμεσο τρόπο.
2. Ο ΕΟΠΥΥ οφείλει να ενημερώσει τον παρέχοντα υπηρεσίες, ότι δεν τηρεί τις συμβατικές του υποχρεώσεις, αναφέροντας του συγκεκριμένες περιπτώσεις και γνωρίζοντας του ότι αν δεν συμμορφωθεί και παρουσιαστούν εκ νέου, προβλήματα, έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και στην περίπτωση αυτή, τον ειδοποιεί δέκα (10) εργάσιμες ημέρες πριν την καταγγελία της σύμβασης.

Γενικά η Σύμβαση δύναται να καταγγελθεί για τις πιο κάτω περιπτώσεις, οι οποίες αναφέρονται ενδεικτικά:

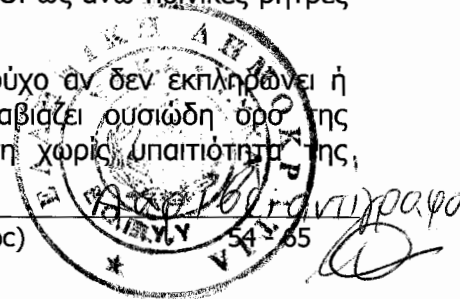
- 1) Ο Παραχωρησιούχος δεν παρέχει τις υπηρεσίες σύμφωνα με τη σύμβαση.
- 2) Ο Παραχωρησιούχος δεν συμμορφώνεται στο χρονικό διάστημα που θέτει ο ΕΟΠΥΥ με την ειδοποίηση του, αν τον καλεί να παύσει την παραμέληση ή αθέτηση των συμβατικών υποχρεώσεων του η οποία θέτει σε σοβαρό κίνδυνο, στην προσήκουσα και εμπρόθεσμη παροχή υπηρεσιών.

- 3) Ο Παραχωρησιούχος αρνείται ή αμελεί να εκτελέσει τις εντολές της αρμόδιας Υπηρεσίας.
- 4) Ο Παραχωρησιούχος εκχωρεί την εκτέλεση της σύμβασης ή συνάπτει υπεργολαβίες χωρίς την άδεια του ΕΟΠΥΥ
- 5) Ο Παραχωρησιούχος μεταπωλεί ή διαθέτει σε τρίτους τις άδειες χρήσης που θα του χορηγηθούν από τον ΕΟΠΥΥ
- 6) Ο Παραχωρησιούχος εκχωρεί δευτερογενώς τον Αριθμό Κλήσης της υπηρεσίας σε τρίτο.
- 7) Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Παραχωρησιούχου ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση
- 8) Εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση για παράβαση κανόνων δεοντολογίας της δραστηριότητας του Παραχωρησιούχου.
- 9) Μη τήρηση υποχρεώσεων εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας από τον Παραχωρησιούχο
- 10) Ο Παραχωρησιούχος προβαίνει σε ενέργειες προβολής / διαφήμισης που βλάπτουν τον κοινωνικό χαρακτήρα της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- 11) Ο Παραχωρησιούχος κάνει κακόβουλη ή ανάρμοστη χρήση του ΣΔΖΥΥ.
- 12) Ο Παραχωρησιούχος δεν τηρεί συστηματικά (για 3 συνεχόμενους μήνες) τους όρους του SLA όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο Α.3.5 της Παρούσας

Β.5.5 Ποινικές Ρήτρες – Εκπτώσεις

Στις περιπτώσεις καθυστερήσεων τήρησης χρονοδιαγραμμάτων / υποβολής παραδοτέων ή πλημμελούς άσκησης των συμβατικών υποχρεώσεων με υπαιτιότητα του Παραχωρησιούχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

1. Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε ημέρα καθυστέρησης ποσοστό **3%** του συνολικού κόστους των αδειών χρήσης που κατέχει κατά τη στιγμή της συμβατικής ημερομηνίας παράδοσης.
2. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται σε καταβολή ποινικών ρητρών σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην παράγραφο Α.3.5 της Παρούσας.
3. Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.
4. Οι ως άνω **ρήτρες καθυστέρησης** και με τους ίδιους όρους επιβάλλονται στην περίπτωση υπέρβασης τυχόν τμηματικών προθεσμιών ή μη ολοκλήρωσης φάσεων ή μη παράδοσης παραδοτέων όπως περιγράφονται στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, από υπαιτιότητα του Παραχωρησιούχου.
5. Οι **ρήτρες καθυστέρησης** των παραδόσεων θα περιέχονται στη Σύμβαση, θα επιβάλλονται με απόφαση του ΕΟΠΥΥ και θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης**.
6. Σε περίπτωση Ένωσης οι ως ανωτέρω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται στα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον. Οι ως άνω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης.
7. Ο ΕΟΠΥΥ έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Παραχωρησιούχο αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της Σύμβασης που θα υπογραφεί, ή αυτός καταγγείλει τη Σύμβαση χωρίς υπαιτιότητα της,



Αναθέτουσας Αρχής, χωρίς να καταβάλλει οποιαδήποτε αποζημίωση, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο Β.5.4.

8. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Παραχωρησιούχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα του ΕΟΠΥΥ.
9. Στον Παραχωρησιούχο που κηρύσσεται έκπτωτος επιβάλλονται, με απόφαση του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής, η οποία υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων αθροιστικά ή διαζευκτικά, οι παρακάτω κυρώσεις:
 1. Κατάπτωση ολική ή μερική της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.
 2. Αφαίρεση αδειών χρήσης που είχαν διατεθεί στον Παραχωρησιούχο καθώς και ανάκληση τυχόν δευτερογενούς εκχώρησης από τον ΕΟΠΥΥ του αριθμού κλήσης της υπηρεσίας, με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο Α.3.4 της Πρόσκλησης. Η απόφαση αυτή λαμβάνεται εις βάρος του εκπτώτου και θα αφορά κάθε μέτρο για την αποκατάσταση κάθε ζημιάς.
 3. Προσωρινός ή οριστικός αποκλεισμός του Παραχωρησιούχου από το σύνολο των έργων των φορέων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 2286/1995.
 4. Ο αποκλεισμός, σε οποιαδήποτε περίπτωση, επιβάλλεται μόνο με απόφαση του αρμόδιου Υπουργού, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής, η οποία υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο για παροχή εξηγήσεων και μετά από αιτιολογημένη εισήγηση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Β.5.6 Υποχρεώσεις Παραχωρησιούχου

1. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης, ο Παραχωρησιούχος θα υποβάλει αναλυτικό πρόγραμμα ενεργειών στον ΕΟΠΥΥ. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου προκύπτουν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως εισηγήσεις στον Αναθέτουσα Αρχή, η οποία και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει.
2. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Παραχωρησιούχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.
3. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο Έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
4. Ο Παραχωρησιούχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με τη Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημιάς που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
5. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του ΕΟΠΥΥ.
6. Ο Παραχωρησιούχος δε δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικείμενου της Σύμβασης, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δίδεται, κατά την απόλυτη κρίση της, σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κλπ., ο Παραχωρησιούχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην

Αναθέτουσα Αρχή τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής. Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Παραχωρησιούχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε η Αναθέτουσα Αρχή συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα.

7. Ο Παραχωρησιούχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Πρόσκλησης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.
8. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Παραχωρησιούχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
9. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Παραχωρησιούχου ή τρίτων.
10. Σε περίπτωση που ο Παραχωρησιούχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από την Πρόσκληση υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
11. Σε περίπτωση που ο Παραχωρησιούχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.
12. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Παραχωρησιούχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Παραχωρησιούχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου του ΕΟΠΥΥ. Σε αντίθετη περίπτωση, ο ΕΟΠΥΥ δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Παραχωρησιούχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του ΕΟΠΥΥ.

B.5.7 Υποχρεώσεις ΕΟΠΥΥ

Κατά τη διάρκεια της Φάσης 1 υλοποίησης της Σύμβασης, ο ΕΟΠΥΥ υποχρεούται να:

1. Διαθέσει εντός 1 εβδομάδας κεντρικό δρομολογητή (router) στον οποίο θα τερματίζουν οι γραμμές του Παραχωρησιούχου

2. Μεριμνήσει για την τεχνική δυνατότητα του ΣΔΖΥΥ να υποστηρίξει τον συνολικό αριθμό αδειών χρήσης που θα διατεθούν.
3. Παρέχει εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στο προσωπικό του Παραχωρησιούχου στις εγκαταστάσεις του ΣΔΖΥΥ για τις απαιτούμενες εργασίες διασύνδεσης
4. Καταρτίσει το προσωπικό που θα οριστεί ως «εκπαιδευτής» των Παραχωρησιούχων σε δικές του εγκαταστάσεις
5. Παραδώσει CD και οδηγίες εγκατάστασης για το λογισμικό των LAN servers και των clients
6. Παρέχει υποστήριξη β' επιπέδου κατά την εγκατάσταση του λογισμικού αυτού από το προσωπικό των Παραχωρησιούχων
7. Διαθέσει ειδικό test περιβάλλον στο ΣΔΖΥΥ για τη διενέργεια ελέγχων από τους Παραχωρησιούχους
8. Ενεργοποιήσει τις Άδειες Χρήσης κάθε Παραχωρησιούχου, με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο Α.3.2 της παρούσας

Κατά τη διάρκεια της Φάσης 2 υλοποίησης της Σύμβασης, ο ΕΟΠΥΥ υποχρεούται να:

1. Ενημερώνει εγκαίρως τον Παραχωρησιούχο για αλλαγές στη λειτουργικότητα του ΣΔΖΥΥ και να παρέχει την ανάλογη τεκμηρίωση και εκπαίδευση, όποτε απαιτείται
2. Ενημερώνει άμεσα τους Παραχωρησιούχους για τυχόν προβλήματα στη λειτουργία του ΣΔΖΥΥ και να αποστέλλει έγγραφα με οδηγίες που πρέπει να δίνουν στους ασφαλισμένους
3. Ενημερώνει τους Παραχωρησιούχους για τροποποιήσεις σε πληροφορίες που δύναται να παρέχουν στους ασφαλισμένους (πχ αλλαγές σε στοιχεία συμβεβλημένων με τον ΕΟΠΥΥ ιατρών)
4. Ενεργοποιεί τις πρόσθετες Άδειες Χρήσης κάθε Παραχωρησιούχου

Κοινοποιεί στον Παραχωρησιούχο τους τηλεφωνικούς αριθμούς των ΜΥ από τις οποίες θα γίνονται κλήσεις αχρεωστήτως για τον πολίτη.

οιμνά για την τήρηση της διαθεσιμότητας του ΣΔΖΥΥ με βάση τα αναφερόμενα στην Παράγραφο Α.3.5 ώστε να μπορούν να παρασχεθούν οι εξαρτώμενες από το σύστημα υπηρεσίες υπό τους όρους που προβλέπονται στη Σύμβαση

Η μη τήρηση των ανωτέρω, δεν θα υπολογίζονται για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα του Παραχωρησιούχου.

8. Εμπιστευτικότητα

της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Παραχωρησιούχος θα πρέπει να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υποχρεώσεων του.

Ο υποχρεωμένος να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα γίνει με την παρούσα σύμβαση στον ΕΟΠΥΥ.

Ειδικότερα:

1. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς τον ΕΟΠΥΥ υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.
2. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του ΕΟΠΥΥ. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον ΕΟΠΥΥ ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Παραχωρησιούχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Παραχωρησιούχος για τον δικό του Οργανισμό και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.
3. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα του ΕΟΠΥΥ, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν στον ΕΟΠΥΥ, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Παραχωρησιούχου που δεν αφορούν το Έργο.
4. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, να επιτρέπει στον ΕΟΠΥΥ και στα άτομα που ορίζονται από τον ΕΟΠΥΥ να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης του Έργου με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.
5. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.
6. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Παραχωρησιούχου στη μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο ΕΟΠΥΥ διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας» και να αξιώσει πληρωμή και αποζημίωση για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή και αποθετικές ζημιές που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί καθώς επίσης και να προβεί στη λύση της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου.
7. Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

B.5.9 Πνευματικά δικαιώματα

Όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο τόσο κατά τη διάρκεια της σύμβασης όσο και μετά τη λήξη της, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία του ΕΟΠΥΥ, που μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νομίμων εκπροσώπων του ΕΟΠΥΥ κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Παραχωρησιούχου, θα παραδοθούν στον ΕΟΠΥΥ κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να

συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

B.5.10 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία

Ο Παραχωρησιούχος και ο ΕΟΠΥΥ θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε είναι πάντοτε το Κοινοτικό και Ελληνικό.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη Σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.



C ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

C.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

C.1.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Κηφισίας 39, Μαρούσι, ΤΚ 151 23, Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ},

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για τη συμμετοχή στη διενεργούμενη Διαδικασία Επιλογής Παραχωρησιούχων της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Υγείας του ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τη με αριθμό..... Πρόκλησή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω Διαδικασία Επιλογής απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας. }

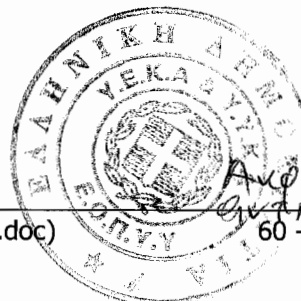
Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)



ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

• • • • •

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεωών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας},

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό..... που αφορά στη Διαδικασία Επιλογής Παραχωρησιούχων της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής) με αντικείμενο το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Υγείας του ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τη με αριθμό..... Πρόσκλησή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

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

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο υποψήφιος συμπληρώνει τον παρακάτω Πίνακα Συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Περιγραφή υλικοτεχνικής υποδομής Έργου			
1.1	Διάθεση της απαιτούμενης υποδομής για όλη τη διάρκεια Σύμβασης Παραχώρησης	ΝΑΙ		
1.2	Το Call Center θα λειτουργήσει σε εγκαταστάσεις και χώρους θα παρέχει ο Υποψήφιος. Να περιγραφούν τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες του Κέντρου, οι εγκαταστάσεις που θα χρησιμοποιηθούν και η γεωγραφική τους θέση	ΝΑΙ		
1.3	Να αναφερθεί ο τύπος και ο αριθμός των γραμμών που θα χρησιμοποιηθούν για την κάλυψη των αναγκών του Έργου.	ΝΑΙ		
1.4	Να περιγραφούν τα χαρακτηριστικά του λογισμικού αυτόματης κατανομής κλήσεων (IVR) του κάθε τύπου τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει ο Υποψήφιος στο πλαίσιο του έργου	ΝΑΙ		
1.5	Περιγραφή συστήματος online παρακολούθησης – καταγραφής για το σύνολο των συνομιλιών, οι οποίες θα ανακτώνται (εφόσον απαιτηθεί) από εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΕΟΠΥΥ	ΝΑΙ		
1.6	Να περιγραφεί το πληροφοριακό σύστημα Τηλεφωνίας (CTI-Computer Telephony Intergration) που διαθέτει στο πλαίσιο του έργου ο Υποψήφιος	ΝΑΙ		
1.7	Αναφορά των πακέτων λογισμικού που θα χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης των ζητούμενων υπηρεσιών, για την παραγωγή των απαιτούμενων στατιστικών χρήσης και για την τιμολόγηση και εκκαθάριση του κόστους των υπηρεσιών	ΝΑΙ		
2.	Υπηρεσίες Έργου			
2.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.1	ΝΑΙ		
2.2	Παρουσίαση της μεθοδολογίας παροχής υπηρεσιών της Παραγράφου Α.3.1	ΝΑΙ		
2.3	Να αναφερθεί ο αριθμός εκπαιδευτών που θα καταρτιστούν από τον ΕΟΠΥΥ	≤5		
3.	Άδειες Χρήσης			
3.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.2	ΝΑΙ		
3.2	Αιτούμενος Αριθμός Αδειών Χρήσης ΣΔΖΥΥ	≥ 80		
3.3	Να δηλωθεί αν σε περίπτωση που δεν συμπληρωθεί ο ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός αδειών, ο υποψήφιος επιθυμεί να συμμετάσχει στη διαδικασία δεύτερης διανομής (ΕΠΙΘΥΜΩ / ΔΕΝ ΕΠΙΘΥΜΩ)	ΝΑΙ		
4.	Χρεώσεις – Ανταποδοτικά Τέλη			
4.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.3	ΝΑΙ		

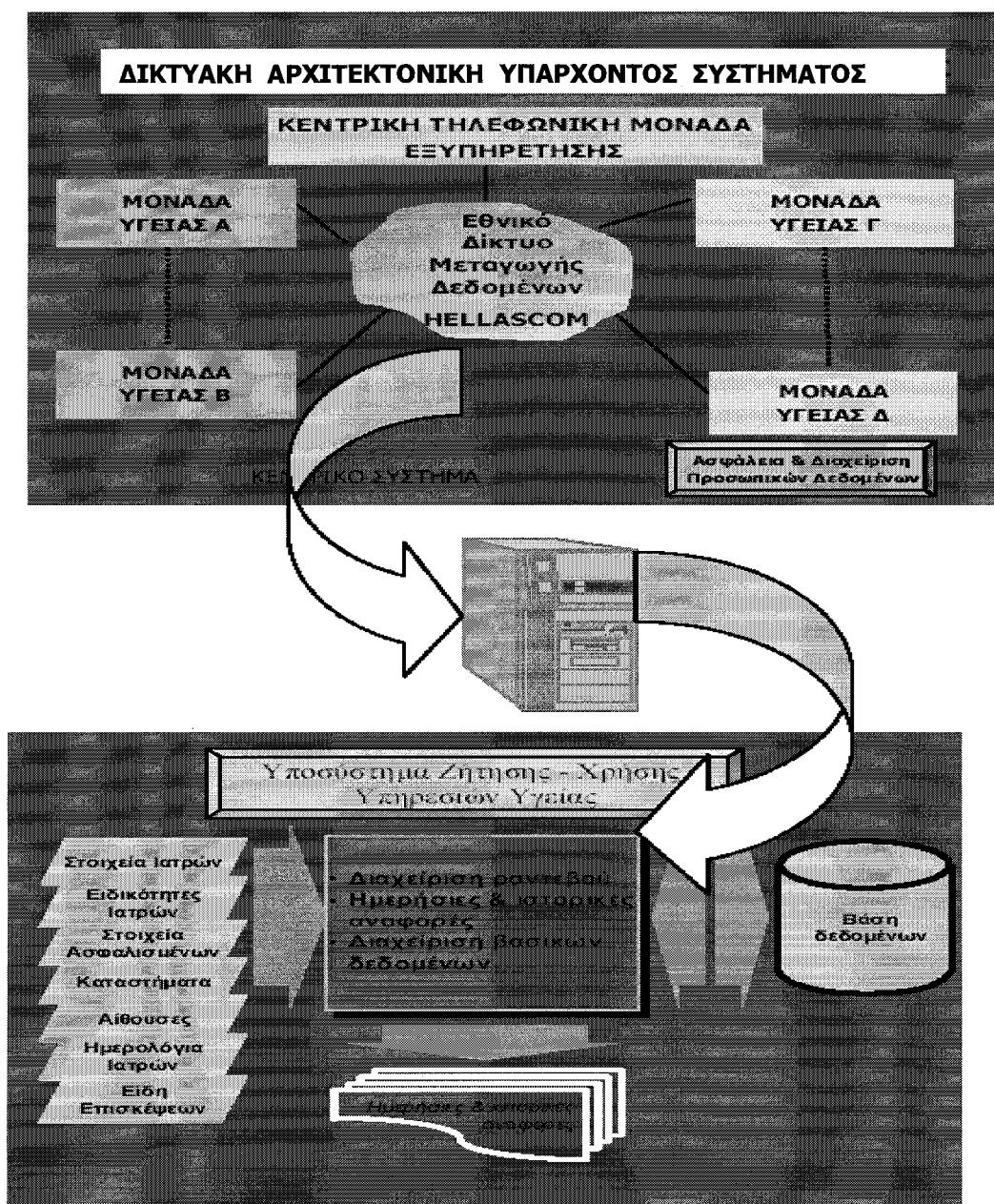
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
5.	Αριθμοδότηση			
5.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.4	ΝΑΙ		
5.2	Να δηλωθεί ο τρόπος Αριθμοδότησης της υπηρεσίας (Ευθύνη Παραχωρησιούχου / Ευθύνη ΕΟΠΥΥ)	ΝΑΙ		
6.	Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες			
6.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.5	ΝΑΙ		
6.2	Παρουσίαση της μεθοδολογίας παρακολούθησής του SLA	ΝΑΙ		
7.	Ασφάλεια			
7.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.6	ΝΑΙ		
8.	Προβολή – Διαφήμιση – Ενημέρωση			
8.1	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Παραγράφου Α.3.7	ΝΑΙ		
9.	Στατιστικά Στοιχεία - Αναφορές			
9.1	Ο Παραχωρησιούχος θα υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή σε ηλεκτρονική μορφή αναφορές λειτουργίας με τουλάχιστον τα κάτωθι στοιχεία			
9.1.1	Αναλυτικά και συγκεντρωτικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας των κλήσεων και συγκριτικά της χρονικής περιόδου που αναφέρεται η αναφορά με αυτά της προηγούμενης αναφοράς	ΝΑΙ		
9.1.2	Συγκεντρωτική παρουσίαση της κατανομής των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για κάθε μέρα της εβδομάδας	ΝΑΙ		
9.1.3	Κατανομή των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή προέλευσης του καλούντος (όπου είναι εφικτό από αναγνώριση κλήσης)	ΝΑΙ		
9.1.4	Πλήθος αιτημάτων που ικανοποίησε ανά κατηγορία υπηρεσίας (Κρατήσεις, Πληροφορίες)	ΝΑΙ		
9.2	Παροχή όλων των στοιχείων που οδηγούν στον υπολογισμό των παραμέτρων SLA και των ρητρών	ΝΑΙ		
9.3	Παράδοση εντός 1 μηνός κάθε άλλου στατιστικού που θα ζητηθεί από τον ΕΟΠΥΥ, εφόσον τηρείται η πρωτογενής πληροφορία	ΝΑΙ		
9.4	Για όλα τα στατιστικά πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα γραφικής και αριθμητικής (με τη μορφή πίνακα) απεικόνισης των αποτελεσμάτων	ΝΑΙ		
10.	Σχήμα Διοίκησης			
10.1	Ανάλυση των παραδοτέων που ζητούνται ανά φάση του έργου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο Α.3.8 της Πρόσκλησης	ΝΑΙ		
10.2	Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου θα πρέπει να είναι σύμφωνο με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο Α.4.1 της Πρόσκλησης	ΝΑΙ		
10.3	Περιγραφή σχήματος διοίκησης και προσωπικού που θα διατεθεί για τη διοίκηση και την παρακολούθηση του Έργου (πχ Υπεύθυνος Έργου, Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, Υπεύθυνος Λειτουργίας Call Center, Υπεύθυνος Εκπαίδευσης)	ΝΑΙ		



Αρ. 63-65
 Αρ. 63-65
 Αρ. 63-65

C.3 ΛΟΙΠΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ / ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΟ

C.3.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΣΔΖΥΥ



Το διάγραμμα απεικονίζει την αρχιτεκτονική ΣΔΥΥ (Σύστημα Διανομής Υπολογιστών) με δύο υπολογιστικά κέντρα που συνδέονται μέσω ενός οπτικού καλωδίου 120Μbit/s.

ΛΕΓΕΝΔΑ:

- Οπτικό καλώδιο: 120Μbit/s
- Διαμορφωτής: 120Μbit/s

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ: Ο υπολογιστής Computer Center Αριστερά σε λειτουργία διαδίδει το σήμα AD.

ΙΣΧΥΟΥΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ

65-65
Аар. 65
22719240