



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 7-4-2011
Αρ. Πρωτ. οικ: 1.4859/5.2852

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ

Ταχ. Δ/ση: Κοραή 4, 10564 Αθήνα
Τηλέφωνο: 2105271170
Fax: 2105271120
Πληροφορίες: Σ. Πετράκου
e-mail: spetrakou@mou.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ «ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 1520 ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»

Έχοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 90 του «Κώδικα για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του ΠΔ 63/2005 (ΦΕΚ Α'98),
2. Το Ν. 3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013» (ΦΕΚ 267/Α), όπως ισχύει, και ιδίως την παρ. 5 του άρθρου 10,
3. Το Ν. 2362/1995 (ΦΕΚ 247/Α/27-11-1995) «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» και ιδίως την παρ. 1 του άρθρου 26, όπως ισχύει,
4. Το Ν. 3892/2010 (ΦΕΚ 189/Α) «Ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων» και ιδίως το εδάφιο γ' της παρ. 6 του άρθρου 9.
5. Το Π.Δ. 368/1989 (ΦΕΚ 163/Α) «Οργανισμός του Υπουργείου Εργασίας», όπως ισχύει,
6. Το Π.Δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α/10-07-2007) «Κανονισμός Προμηθειών του Δημοσίου»,
7. Το Π.Δ. 186/1992 «Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων», όπως ισχύει κάθε φορά,
8. Το Π.Δ. 475/1993 (ΦΕΚ 205/Α) «Σύσταση Γενικής Γραμματείας απασχόλησης και διαχείρισης κοινοτικών πόρων στο Υπουργείο Εργασίας» η οποία μετονομάστηκε με το άρθρο 18 του ν. 2224/1994 (ΦΕΚ 112/Α) σε Γενική Γραμματεία Διαχείρισης Κοινοτικών και Άλλων Πόρων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,

- «Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο», με σκοπό την αναδιάρθρωσή τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3614/2007,
22. Την με αριθμό 7725/28-03-2007 Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περί έγκρισης του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (Κωδικός CCI 2007 GR 16 UNS001),
 23. Την με αριθμό Ε(2007)5338/26.10.2007 απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα» για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης στο πλαίσιο του στόχου σύγκλισης στις περιφέρειες της Ελλάδας –CCI2007GR161PO001.
 24. Τον με αριθμ. πρωτ. 37135/ΓΔΑΠΠΠ 5537/8-8-2008 Οδηγό Συστήματος Διαχείρισης & Ελέγχου Συγχρηματοδοτούμενων Πράξεων ως ισχύει.
 25. Την Υ.Α. 35130/739 (ΦΕΚ 1291/Β'/11.8.2010) «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ. 1 Ν. 2362/95 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων».
 26. Τον Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112Α/ 2010) για την ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.
 27. Την με ΑΠ 4827/479/Α2/30-06-2010 Απόφασης ένταξης της πράξης με τίτλο «Ενσωμάτωση και ενίσχυση της τηλεφωνικής γραμμής παραπόνων καταναλωτών 1520 στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή»
 28. Την με ΑΠ 1908/Β1/03.09.03.07/629/1-4-11 Προέγκριση δημοπράτησης του έργου της ΕΥΔ «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα».

Η
Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής
Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ
του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης

ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ

Πρόχειρο διαγωνισμό σε ευρώ με γραπτές σφραγισμένες προσφορές με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, για την ανάδειξη αναδόχου για τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για χρονικό διάστημα 5 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Π.Α) στο πλαίσιο του Έργου «Ενσωμάτωση και ενίσχυση της τηλεφωνικής γραμμής παραπόνων καταναλωτών 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή» (ως υποέργο 1) το οποίο έχει ενταχτεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ II».

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται έως το ποσό των εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00 €),μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στις **2 Μαΐου 2011**, ημέρα **Δευτέρα** και ώρα **10.30** και όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος πρέπει να υποβάλλουν γραπτές προσφορές σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα προκήρυξη το αργότερο μέχρι τις **26 Απριλίου 2011**, ημέρα **Τρίτη** και ώρα **14:30** στη διεύθυνση: Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

Διαγωνισμός	Πρόχειρος διαγωνισμός για την ανάδειξη αναδόχου για το έργο: « Προσωρινή λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή » με κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή
Αναθέτουσα αρχή	Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ
Φορέας για τον οποίο προορίζεται το έργο	Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Χρόνος ισχύος σύμβασης	Πέντε (5) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης
Προϋπολογισθείσα δαπάνη	έως 60.000,00€,μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ
Προϋπολογισμός που βαρύνει	Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων ΣΑΕ 034/8 με ενάρθμο πράξης 2011ΣΕ03480002
Διάρκεια ισχύος προσφορών	Εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών	Τρίτη 26 Απριλίου 2011, μέχρι τις 14:30
Τόπος κατάθεσης προσφορών	Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ Κοραή 4, 10564 Αθήνα, στο γραφείο Πρωτόκολλου, 3ος όροφος
Ημερομηνία αποσφράγισης προσφορών	Δευτέρα 2 Μαΐου 2011, στις 10:30 Κοραή 4, 10564 Αθήνα

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στην παρούσα προκήρυξη, ως ακολούθως:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

1. Αντικείμενο του διαγωνισμού

Η διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού και με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή έχει σκοπό την ανάδειξη αναδόχου για τη προσωρινή λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής παραπόνων καταναλωτών 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για χρονικό διάστημα 5 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

2. Δικαίωμα συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό, έχουν:

- α) τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα.
- β) ενώσεις προμηθευτών που υποβάλουν κοινή προσφορά.
- γ) συνεταιρισμοί
- δ) κοινοπραξίες προμηθευτών

που πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στην παρούσα διακήρυξη.

Ο όρος "ανάδοχος" αφορά όλες τις προαναφερθείσες στα (α), (β), (γ) και (δ) κατηγορίες.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λάβουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά. Η επιλεγείσα ένωση ή κοινοπραξία υποχρεούται να πράξει τούτο εάν κατακυρωθεί σε αυτή η σύμβαση εφόσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής κριθεί αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης.

3. Προϋπολογισμός

Η συνολική δαπάνη δεν θα ξεπεράσει το ποσό των εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00 €), μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Η πληρωμή θα γίνει σε δύο ισόποσες δόσεις η πρώτη μετά από διάστημα δύο μηνών από την υπογραφή της σύμβασης και η δεύτερη με την ολοκλήρωση και παραλαβή του έργου. Ο ανάδοχος βαρύνεται με όλες τις νόμιμες κρατήσεις.

Με απόφαση της Υπηρεσίας και ύστερα από πρόταση της αρμόδιας επιτροπής, διακόπτεται η χρηματοδότηση του έργου και καταγγέλλεται η σύμβαση εφόσον ο προμηθευτής με υπαιτιότητά του δεν παρέχει τις υπηρεσίες σύμφωνα με τη σύμβαση ανάθεσης. Για τα θέματα κήρυξης του προμηθευτή έκπτωτου και τις επιβαλλόμενες σε αυτόν κυρώσεις, έχουν ανάλογη εφαρμογή οι διατάξεις του άρθρου 34 του Π.Δ. 118/07.

Ός προς τα δικαιολογητικά πληρωμής και λοιπά στοιχεία ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 35 του Κ.Π.Δ. (Π.Δ. 118/07), καθώς και στην οικεία απόφαση του Υπ. Οικονομικών ΦΕΚ 431/Β/7.5.98.

- 1.2 ο/οι νόμιμος/οι εκπρόσωπος/οι του υποψηφίου αναδόχου (σημ.: εφόσον πρόκειται για Ο.Ε. και Ε.Ε. και οι ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές αυτών, εφόσον πρόκειται για Ε.Π.Ε. οι διαχειριστές αυτής, εφόσον πρόκειται για Α.Ε., ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος αυτής, οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου), καθώς και στην περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος είναι φυσικό πρόσωπο θα δηλώνει ότι μέχρι την ημέρα υποβολής της προσφοράς:
- δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθρου 43 του Π.Δ. 60/2007, για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας.
2. ▪ Σε περίπτωση Φυσικού Προσώπου/Ατομικής Επιχείρησης: Αντίγραφο έναρξης δραστηριότητας/επιτηδεύματος από τη Δ.Ο.Υ.
- Σε περίπτωση Νομικού Προσώπου: Επικυρωμένο αντίγραφο του καταστατικού ή του ιδρυτικού νόμου κλπ. του υποψηφίου νομικού προσώπου, μαζί με τις μέχρι την ημερομηνία υποβολής των προσφορών τροποποιήσεις του ή του κωδικοποιημένου καταστατικού, (εφόσον πρόκειται για Α.Ε. και ΕΠΕ και δεν έχει ήδη δημοσιευτεί σε ΦΕΚ το τελευταίο καταστατικό, πρέπει να είναι κατατεθειμένο στη Νομαρχία ή στο αρμόδιο Πρωτοδικείο αντίστοιχα και να προσκομίζεται το παράβολο του ΤΑΠΕΤ, καθώς και ο αριθμός κατάθεσής του στη Νομαρχία ή στο Πρωτοδικείο αντίστοιχα), καθώς και το ΦΕΚ δημοσίευσης ή το ακριβές αντίγραφο του πρακτικού συγκρότησης του ισχύοντος διοικητικού οργάνου του Νομικού Προσώπου σε σώμα, (το οποίο, εφόσον πρόκειται για Α.Ε. και δεν έχει ήδη δημοσιευτεί σε ΦΕΚ, πρέπει να είναι κατατεθειμένο στη Νομαρχία και να προσκομίζεται το παράβολο του ΤΑΠΕΤ, καθώς και ο αριθμός πρωτοκόλλου της κατάθεσής του στη Νομαρχία). Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του νομικού προσώπου, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών ή ιδρυτικών νόμων κλπ., ποιος δεσμεύει νόμιμα την εταιρία (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.) και η θητεία του ή των μελών του διοικητικού οργάνου.
3. Φάκελο με την ένδειξη «**Τεχνική Προσφορά**» (πρωτότυπο και αντίγραφο) σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας και θα δηλώνουν επίσης τη συμμόρφωσή τους σε όλους τους όρους των τεχνικών προδιαγραφών.
- Β. Φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική προσφορά»**, ο οποίος περιλαμβάνει τα οικονομικά στοιχεία (πρωτότυπο και αντίγραφο) που θα αποτυπώνουν: α) την προσφερόμενη τιμή σε ΕΥΡΩ, ολογράφως και αριθμητικά (καθαρή αξία, ΦΠΑ, σύνολο) και β) το χρόνο ισχύος της προσφοράς.
- 4.5 Οι προσφορές συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τους τεχνικούς όρους, που αναφέρονται στην προσφορά και μπορούν να υποβάλλονται στην Αγγλική γλώσσα. Είναι δακτυλογραφημένες με τα ίδια στοιχεία εκτυπωτικής μηχανής και μονογραμμένες από τον διαγωνιζόμενο και δε φέρουν ξέσματα, παράτυπες διορθώσεις, σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες, κλπ. Η αρμόδια επιτροπή αποσφράγισης κατά τον έλεγχο θα μονογράψει τις

διορθώσεις, προσθήκες, κλπ. και γενικά θα επιβεβαιώνει ότι αυτές έγιναν πριν την αποσφράγιση της προσφοράς.

5. **Ισχύς προσφορών**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες, προσμετρούμενες από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του Διαγωνισμού στον ανάδοχο μπορεί να γίνεται και με την λήξη της ισχύος της προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί.

6. **Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών**

Η αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης του διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται από τη διακήρυξη. Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

α) Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος.

β) Αποσφραγίζεται και μονογράφεται κατά φύλλο από όλα τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης ο φάκελος με την ένδειξη «Δικαιολογητικά συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά».

γ) Ελέγχονται τα δικαιολογητικά συμμετοχής και γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται η Τεχνική Προσφορά.

δ) Στη συνέχεια για τις προσφορές των οποίων τα δικαιολογητικά και η Τεχνική Προσφορά έχουν γίνει αποδεκτά, αποσφραγίζεται ο φάκελος με την ένδειξη «Οικονομική προσφορά». Ο φάκελος μονογράφεται κατά φύλλο από όλα τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης

δ) Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών, για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές λόγω δικαιολογητικών ή μη αποδοχής της Τεχνικής Προσφοράς δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται στην Υπηρεσία.

ε) Η συνολική τιμή (χωρίς ΦΠΑ) λαμβάνεται υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών. Η αρμόδια επιτροπή θα κατατάξει τις προσφορές για την τελική επιλογή της προσφοράς με τη χαμηλότερη τιμή και θα υποβάλλει το πόρισμά της για την έκδοση σχετικής κατακυρωτικής απόφασης.

Σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης των προσφορών η αρμόδια επιτροπή συντάσσει πρακτικά στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή απόρριψη των προσφορών.

7. **Κατακύρωση διαγωνισμού**

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, ο προσφέρων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν από την Υπηρεσία, με βεβαίωση παραλαβής ή σύμφωνα με το ν.2672/1998 (ΦΕΚ 290/Α/1998) άρθρ.14, οφείλει να υποβάλει στην Επιτροπή Αξιολόγησης του διαγωνισμού, σε σφραγισμένο φάκελο, τα εξής έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία αποσφραγίζονται και ελέγχονται από αυτήν:

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

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

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

δ) Πιστοποιητικό αρμόδια αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.

8. Κατάρτιση σύμβασης

Για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, ο επιλεγμένος ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει, εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης (σαν εγγύηση για την τήρηση των όρων της σύμβασης) αναγνωρισμένου πιστωτικού ή χρηματοοικονομικού ιδρύματος ή του ΤΣΜΕΔΕ ποσού ίσου με το 10% της συνολικής αξίας της προμήθειας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 25 του Π.Δ. 118/07.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή και την εκπλήρωση όλων των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης του έργου, θα εφαρμοσθούν κατ' αναλογία οι διατάξεις του Ν.2286/95 (ΦΕΚ19/Α/95) και του Π.Δ. 118/07 (ΦΕΚ 150/Α/10-07-2007).

9. Παράδοση - παραλαβή

Η παραλαβή των προσφερομένων υπηρεσιών θα γίνεται από αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής που συστήνεται με απόφαση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

10. Ενστάσεις - Προσφυγές

Ενστάσεις - προσφυγές υποβάλλονται για τους λόγους και με τη διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 15 του Π.Δ. 118/07.

Ειδικότερα το Κέντρο αποβλέπει:

- Στην αποκατάσταση της βλάβης που υφίσταται ο καταναλωτής από την παράνομη συμπεριφορά του προμηθευτή με τη διαμεσολάβηση στον προμηθευτή ή στις αρμόδιες ή συναρμόδιες υπηρεσίες για τη συμμόρφωση του προμηθευτή,
- Στην καταπολέμηση μεθόδων και συμπεριφορών, οι οποίες νοθεύουν και στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό, κύρια με την επιβολή διοικητικών κυρώσεων, δεδομένου ότι ο καταναλωτής προστατεύεται πρωτίστως στο βαθμό που λειτουργεί ο ανταγωνισμός στην αγορά, και
- Στην ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματά του και τις υποχρεώσεις των προμηθευτών με απώτερο στόχο την ανάπτυξη καταναλωτικής συνείδησης για την αυτοπροστασία του.

Παράλληλα με το τηλεφωνικό κέντρο, οι καταναλωτές μπορούν επίσης να υποβάλουν το αίτημα τους ή την καταγγελία τους με:

- ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail)
- τηλεομοιοτυπία (fax), ή
- προσερχόμενοι οι ίδιοι στην Υπηρεσία.

3. Απαιτήσεις Έργου - Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο Ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει και να παράσχει τις ακόλουθως αναφερόμενες υπηρεσίες:

3.1 Σχεδιασμός διαδικασιών κέντρου: λειτουργία υπηρεσίας 1520

- Εισερχόμενες Κλήσεις (μ.ο. 300 κλήσεις/ ημέρα, 4 λεπτά μέση διάρκεια κλήσης - 500 σε περίοδο αιχμής
- Ενημέρωση για τη λειτουργία και το έργο της υπηρεσίας 1520 και της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή
- Ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματά του
- Πληροφόρηση του καταναλωτή για την αρμοδιότητα άλλων υπηρεσιών ή οργάνων
- Υποδοχή των καταγγελιών/ παραπόνων
- Καταγραφή κλήσεων/e-mail/fax και επιστολών και ταξινόμηση τους
- Εξερχόμενες κλήσεις (μ.ό. 300 κλήσεις/ ημέρα): παροχή απαντήσεων στους καταναλωτές, έλεγχος της ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες
- Διαβίβαση των καταγγελιών/ παραπόνων στα αρμόδια τμήματα της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή ή σε άλλες υπηρεσίες
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην καθημερινή ενημέρωση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις εισερχόμενες καταγγελίες, καθώς και στην περαιτέρω στατιστική και ποιοτική ανάλυση τους, με τρόπο που ευκρινώς θα περιγράφει στην τεχνική προσφορά
- Ο Ανάδοχος θα συνεργάζεται στενά με Γενική Γραμματεία Καταναλωτή καθ' όλη τη διάρκεια του έργου και υποχρεούται να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της αναθέτουσας αρχής σχετικά με την εκτέλεση του έργου
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν το έργο (τακτικές και έκτατες).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα συνεργάζεται με τις υπηρεσίες της ΓΓΚ για το σχεδιασμό των ερευνών. Οι έρευνες θα πραγματοποιούνται από προσωπικό του Αναδόχου, τα δε στοιχεία θα συλλέγονται με τη μέθοδο των επιτόπιων ή των τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε δείγμα πληθυσμού. Το δείγμα δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 1200 ατόμων. Το δείγμα θα είναι τυχαίο, θα είναι δε στρωματοποιημένο κατά παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η αστικοποίηση κ.ά.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την μεθοδολογία λειτουργίας του Παρατηρητηρίου, καθώς και την αναλυτική μεθοδολογία σχεδιασμού και διεξαγωγής των ερευνών. Επιπλέον πρέπει να περιγράψει την υποδομή που θεωρεί απαραίτητη για τη λειτουργία του Παρατηρητηρίου, συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού και της Βάσης Δεδομένων.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να δημιουργήσει σύστημα λογισμικού που θα επιτρέπει την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης των καταγγελιών που λαμβάνει σε καθημερινή βάση η Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με οποιοδήποτε τρόπο π.χ. 1520, e-mail, fax, επιστολή κ.ά.. (εισαγωγή στοιχείων καταγγελιών, παρακολούθηση αυτών, κωδικοποίηση κ.ά..)

Στο τέλος της υλοποίησης του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Έκθεση βελτίωσης-επέκτασης για την πλήρη ανάπτυξη του παρατηρητηρίου σε κανονική λειτουργία (στην έκθεση θα πρέπει να καταγραφούν και τυχόν προδιαγραφές στην περίπτωση που απαιτείται νέος ή επιπλέον εξοπλισμός ή λογισμικό).

3.3 Λοιπά στοιχεία

Κατά την διάρκεια του έργου τα στελέχη της ΓΓΚ θα έχουν απεριόριστη πρόσβαση τόσο ηλεκτρονικά (στη βάση δεδομένων), όσο και με επιτόπιες επισκέψεις τους στους χώρους του Αναδόχου όπου θα λειτουργεί το τηλεφωνικό κέντρο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στη ΓΓΚ το επόμενο πρωί κάθε εργάσιμης ημέρας κατάσταση των καταγγελιών της προηγούμενης εργάσιμης (και των μη εργασίμων που μεσολάβησαν).

Σε ορισμένες περιπτώσεις ή κατηγορίες καταγγελιών που θα του ανακοινωθούν από τις υπηρεσίες της ΓΓΚ, η ενημέρωση των υπηρεσιών για την καταγγελία πρέπει να δίνεται άμεσα.

4. Εμπιστευτικότητα – Πνευματικά δικαιώματα

Οι έρευνες, τα δεδομένα των καταγγελιών καθώς και τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου Καταναλωτή και όλες οι πληροφορίες που θα περιέλθουν στον Ανάδοχο στο πλαίσιο του παρόντος έργου είναι εμπιστευτικές και ανήκουν στη Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, απαγορεύεται δε η δημοσιοποίηση ή αποκάλυψη σε τρίτους και κάθε άλλη χρήση αυτών χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Το λογισμικό και οι βάσεις δεδομένων που θα δημιουργηθούν από τον Ανάδοχο για τη λειτουργία και την παρακολούθηση του Παρατηρητηρίου Καταναλωτή, θα μεταβιβαστούν στη ΓΓΚ στο τέλος της σύμβασης του παρόντος έργου, χωρίς ο Ανάδοχος να μπορεί να διεκδικήσει επιπλέον αμοιβή για τη μεταβίβαση αυτή, πλέον της συνολικής αμοιβής που θα αναφέρεται στη σύμβαση του παρόντος έργου. Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου από την παρούσα ρήτρα διατηρούνται σε ισχύ και μετά την καταγγελία ή με οποιοδήποτε τρόπο λήξης της σύμβασης του παρόντος έργου.

