



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ

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

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 14/7/2011
Αρ. Πρωτ. οικ: 1.9613/5.5414

Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος
για συμμετοχή σε πρόχειρο διαγωνισμό για την ανάδειξη αναδόχου για το έργο
«Μελέτη για την ανάπτυξη δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης
καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης»

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,

9. Το Π.Δ. 189/2009 (ΦΕΚ 221/Α) «Καθορισμός και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων» όπως τροποποιήθηκε με τα Π.Δ. 24/2010 (ΦΕΚ 56/Α) και 28/2010 (ΦΕΚ 64/Α), και ιδίως το άρθρο 2 αυτού,
10. Τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1083/2006 του Συμβουλίου της 11ης Ιουλίου 2006 περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το Ταμείο Συνοχής και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1260/1999, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
11. Τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1828/2006 της Επιτροπής της 8ης Δεκεμβρίου 2006 για τη θέσπιση κανόνων σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006 του Συμβουλίου περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το Ταμείο Συνοχής και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1080/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
12. Τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουλίου 2006 για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1784/1999, όπως ισχύει,
13. Την ερμηνευτική ανακοίνωση της Επιτροπής (2006/C179/02) σχετικά με το κοινοτικό δίκαιο που εφαρμόζεται στην ανάθεση συμβάσεων οι οποίες δεν καλύπτονται ή καλύπτονται εν μέρει από τις οδηγίες για τις «δημόσιες συμβάσεις» και αναφορικά με την εξασφάλιση επαρκούς δημοσιοποίησης των συμβάσεων, στο πλαίσιο της πλήρους τήρησης των αρχών των μη διακρίσεων και της ίσης μεταχείρισης,
14. Την απόφαση του Πρωθυπουργού με αριθμό 2876/2009 (ΦΕΚ 2234/Β) «Αλλαγή τίτλου Υπουργείων»,
15. Την αριθμ. 80028/27-3-2002 (ΦΕΚ 377/Β/27-03-2002) εξουσιοδοτική απόφαση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
16. Την με αρ. πρωτ. 5898/28/24-3-2010 Υπουργική Απόφαση «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και εξουσίας έκδοσης Διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο Γενικό Γραμματέα Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων πόρων»
17. Την υπ' αριθμ. 32859/Δ1.8020/19-11-2009 (ΦΕΚ 500/Υ.Ο.Δ.Δ./27-11-2009) απόφαση περί «ορισμού του Γενικού Γραμματέα Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων Πόρων».
18. Την με αριθμό 14053/ΕΥΣ/1749/27-3-2008 (ΦΕΚ 540/Β/27-3-2008) απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών για το Σύστημα Διαχείρισης, όπως τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, καθώς και το Εγχειρίδιο και τον Οδηγό Διαδικασιών Διαχείρισης και Ελέγχου Συγχρηματοδοτούμενων Πράξεων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών,
19. Την με αριθμό 37156/18953/08 (ΦΕΚ 1005 Β/30-5-2008) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Οικονομίας και Οικονομικών και Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας για την Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 107900/2001 όμοιας απόφασης (ΦΕΚ 599/Β) ως ίσχυε με σκοπό την αναδιάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο στο Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, σύμφωνα με το άρθρο 5 του ν. 3614/2007
20. Την με αριθμό 36952/1275/08 (ΦΕΚ 986/Β) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Οικονομίας και Οικονομικών και Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας για την Τροποποίηση της με αριθμό 107900/2001 όμοιας Απόφασης, ως ίσχυε, περί Σύστασης και Λειτουργίας Ειδικών Υπηρεσιών «Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου» και «Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο», με σκοπό την αναδιάρθρωσή τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3614/2007,

21. Την με αριθμό 7725/28-03-2007 Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περί έγκρισης του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (Κωδικός CCI 2007 GR 16 UNS001),
22. 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.
23. Τον με αριθμ. πρωτ. 37135/ΓΔΑΠΠΠ 5537/8-8-2008 Οδηγό Συστήματος Διαχείρισης & Ελέγχου Συγχρηματοδοτούμενων Πράξεων ως ισχύει.
24. Την Υ.Α. 35130/739 (ΦΕΚ 1291/Β'/11.7.2010) «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».
25. 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.
26. Την με ΑΠ 4133/2010/27.1.2011 Απόφασης ένταξης της πράξης με τίτλο «Δίκτυο Υποστήριξης Καταναλωτών σε θέματα Υπερχρέωσης» στο ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013».

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

προκηρύσσει

Πρόχειρο διαγωνισμό με γραπτές σφραγισμένες προσφορές και κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, για την ανάδειξη αναδόχου για το έργο **«Μελέτη για την ανάπτυξη δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης»** για χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, με δικαίωμα της Αναθέτουσας Αρχής να παρατείνει το έργο κατά δύο (2) μήνες εφόσον οι συνθήκες το απαιτήσουν, χωρίς αλλαγή του αντικειμένου και χωρίς αύξηση του προϋπολογισμού του έργου.

Το έργο συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) κατά 80% και από Εθνικούς Πόρους κατά 20%, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 - 2013», και συγκεκριμένα στο πλαίσιο της πράξης «Δίκτυο Υποστήριξης Καταναλωτών σε θέματα Υπερχρέωσης» (ως υποέργο 1) με κωδικό ΟΠΣ 323369. Οι δαπάνες του έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΣΑΕ Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2011ΣΕ03480001).

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται έως το ποσό εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000 €), ποσό στο οποίο συμπεριλαμβάνονται ο ΦΠΑ και τα κάθε είδους έξοδα και δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση του Έργου

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί την **1^η Σεπτεμβρίου 2011** και ώρα **10:00** και όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος πρέπει να υποβάλλουν προσφορές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα προκήρυξη το

αργότερο μέχρι την **31^η Αυγούστου 2011** και ώρα **15:00** στη διεύθυνση: Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ, Κοραή 4, 10564 Αθήνα, 3^{ος} όροφος, Γραφείο πρωτοκόλλου. Προσφορές που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται

Η παρούσα και τα παραρτήματα αυτής δημοσιοποιούνται στο δικτυακό τόπο του Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» et.diavgeia.gov.gr, στο δικτυακό τόπο της Ειδικής Υπηρεσίας Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ε.Κ.Τ. <http://www.eye-ekt.gr> και στο δικτυακό τόπο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή www.efpolis.gr, 15 ημερολογιακές ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

Κατά τα λοιπά, ο διαγωνισμός, θα γίνει σύμφωνα με τους όρους και τις διαδικασίες που αναφέρονται στα συνημμένα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ και τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας

- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α : Συνοπτικά στοιχεία του διαγωνισμού
 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β : Γενικοί και ειδικοί όροι του διαγωνισμού
 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ : Τεχνικές προδιαγραφές

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ
 ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΟΡΩΝ**

Θεόδωρος Ν. Τσέκος

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

1. Γραφείο του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης
2. Γραφείο του Γενικού Γραμματέα Διαχείρισης Κοινοτικών και Άλλων Πόρων
3. Γραφείο του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

| | |
|--|---|
| Τίτλος έργου | Μελέτη για την ανάπτυξη δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης |
| Είδος διαδικασίας | Πρόχειρος διαγωνισμός με κριτήριο κατακύρωσης τη συμφερότερη απο οικονομική άποψη προσφορά |
| Αναθέτουσα αρχή | Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ |
| Φορέας για τον οποίο προορίζεται το έργο | Γενική Γραμματεία Καταναλωτή |
| Χρόνος υλοποίησης – Διάρκεια έργου | 4 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με δυνατότητα παράτασης 2 μηνών |
| Προϋπολογισμός | έως 60.000,00€,μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ |
| Χρηματοδότηση έργου | Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ) κατά 80% και από Εθνικούς Πόρους κατά 20%, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013», (ΣΑΕ Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2011ΣΕ03480001). |
| Διάρκεια ισχύος προσφορών | Εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού |
| Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών | 31^η Αυγούστου 2011, μέχρι τις 15:00 |
| Τόπος κατάθεσης προσφορών | Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ Κοραή 4, 10564 Αθήνα, στο γραφείο Πρωτόκολλου, 3ος όροφος |
| Ημερομηνία αποσφράγισης προσφορών | 1^η Σεπτεμβρίου 2011, στις 10:00 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 του πρόχειρου διαγωνισμού έχει σκοπό την ανάδειξη αναδόχου για το έργο «Μελέτη για την ανάπτυξη δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης», όπως αναλυτικά περιγράφεται στο Παράρτημα Γ «Τεχνικές Προδιαγραφές» της παρούσης. Η διάρκεια του έργου είναι τέσσερις (4) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, με δικαίωμα της Αναθέτουσας Αρχής να παρατείνει το έργο κατά δύο (2) μήνες, εφόσον οι συνθήκες το απαιτήσουν, χωρίς αλλαγή του αντικειμένου και χωρίς αύξηση του προϋπολογισμού του έργου.

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.

Ο συμμετέχων πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη επαγγελματική ενασχόληση, εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία σχετική με το αντικείμενο του έργου, όπως αυτό εξειδικεύεται στην παράγραφο 5.1.6 του Παραρτήματος Β και στην παράγραφο 4 του Παραρτήματος Γ της παρούσας, ώστε να ανταπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις του υπό ανάθεση έργου.

3. Προϋπολογισμός – Τρόπος πληρωμής

Το έργο συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) κατά 80% και από Εθνικούς Πόρους κατά 20%, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 - 2013», και συγκεκριμένα στο πλαίσιο της πράξης «Δίκτυο Υποστήριξης Καταναλωτών σε θέματα Υπερχρέωσης» (ως υποέργο 1) με κωδικό ΟΠΣ 323369. Οι δαπάνες του έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΣΑΕ Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2011ΣΕ03480001).

Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται έως το ποσό των εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00 €), μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Η πληρωμή θα γίνει σε δύο ισόποσες δόσεις, η πρώτη μετά την ολοκλήρωση της Β΄ φάσης υλοποίησης και την παραλαβή του παραδοτέου 2, και η δεύτερη με την ολοκλήρωση και οριστική παραλαβή του συνολικού έργου. Οι φάσεις υλοποίησης της μελέτης και τα παραδοτέα περιγράφονται στο Παράρτημα Γ- Τεχνικές Προδιαγραφές.

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.

Ως προς τα δικαιολογητικά πληρωμής και λοιπά στοιχεία ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 35 του Κ.Π.Δ. (Π.Δ. 118/07).

4. Κατάρτιση και υποβολή προσφορών.

- 4.1 Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν το φάκελο προσφοράς τους μέχρι την **31^η Αυγούστου 2011**, ημέρα **Τετάρτη** και ώρα **15:00** στη διεύθυνση: Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ, Κοραή 4, 10564 Αθήνα, στο γραφείο Πρωτόκολλου, 3ος όροφος, είτε καταθέτοντας τον αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους είτε αποστέλλοντας τον ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή Courier.

Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής η Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το ΕΚΤ, ουδεμία ευθύνη φέρει για τον χρόνο και το περιεχόμενο των φακέλων προσφοράς που θα αποσταλούν. Προσφορές που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται.

- 4.2 Οι προσφορές υποβάλλονται μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο, σε δύο (2) αντίγραφα. Σε ένα από τα δύο αντίγραφα και σε κάθε σελίδα αυτού, που είναι μονογραμμένη, γράφεται η λέξη «ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ» και αυτό είναι επικρατέστερο του άλλου αντιτύπου, σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ τους.
- 4.3 Ο ενιαίος φάκελος της προσφοράς πρέπει απαραίτητα να φέρει τις ενδείξεις:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ και ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ του Διαγωνιζόμενου

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

για τον πρόχειρο διαγωνισμό του έργου: «Μελέτη για την ανάπτυξη δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης»

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΡ. ΠΡΩΤ. 1.9613/5.5414/14-7-2011

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΑΠΟ ΤΟ Ε.Κ.Τ.

ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ: 31/8/2011

- 4.4 Έξω από τον κυρίως φάκελο της προσφοράς θα επισυναφθεί «έγγραφο υποβολής προσφοράς», υπογεγραμμένο από τον νόμιμο εκπρόσωπο του υποψηφίου αναδόχου, προκειμένου να αναγραφεί ο αριθμός εισερχομένου πρωτοκόλλου της κατάθεσης της προσφοράς. Επίσης, σε αυτό το έγγραφο πρέπει να αναγράφεται η χρονική ισχύς της προσφοράς (τουλάχιστον 120 ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού).
- 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 και μονογραμμένες από τον διαγωνιζόμενο και δεν έχουν 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. Περιεχόμενο Προσφορών

Ο ενιαίος φάκελος κάθε προσφοράς περιλαμβάνει τους τρεις παρακάτω ανεξάρτητους και σφραγισμένους φακέλους :

- 5.1 Φάκελο με την ένδειξη «**Δικαιολογητικά Συμμετοχής**» που περιλαμβάνει, επί ποινή αποκλεισμού, σε πρωτότυπο και αντίγραφο:
- 5.1.1 Τα έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος όπως i) επικυρωμένο αντίγραφο του καταστατικού ή τον ιδρυτικό νόμο 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 ii) 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.
- 5.1.2 Σε περίπτωση που δεν υπογράφει ο ίδιος ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα την προσφορά και τα λοιπά απαιτούμενα έγγραφα του διαγωνισμού, επικυρωμένο αντίγραφο πρακτικού ή απόφασης του αρμόδιου διοικητικού οργάνου του Νομικού Προσώπου ή εξουσιοδότηση (θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής), του νομίμου εκπροσώπου, με τα οποία παρέχεται σε τρίτο άτομο εξουσιοδότηση για να υπογράψει όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και την προσφορά.
- 5.1.3 Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986/Α'75, όπως εκάστοτε ισχύει, με θεώρηση γνησίου υπογραφής, στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού και ο υποψήφιος ανάδοχος θα δηλώνει ότι, μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς: α) δεν τελεί σε

πτώχευση και σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση β) είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του και γ) δεν τελεί σε αποκλεισμό με βάση αμετάκλητη απόφαση του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας κατά τα άρθρα 18, 34, 39 του Π.Δ. 118/2007 δ) είναι εγγεγραμμένος στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, Επιμελητήριο ή επαγγελματική ένωση ε) η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης των οποίων έλαβε γνώση και καλύπτει το σύνολο του έργου στ) τα στοιχεία που αναφέρονται στην προφορά είναι αληθή και ακριβή.

- 5.1.4 Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986/Α΄ 75, όπως εκάστοτε ισχύει, με θεώρηση γνησίου υπογραφής, στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού και όπου 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:
- α) δεν έχει εκδοθεί καταδικαστική απόφαση με ισχύ δεδικασμένου για αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική του διαγωγή
- β) δεν έχει/είχε συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, διαπράξει δωροδοκία, απάτη και προβεί σε νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως αυτά ορίζονται α) στο άρθρο 2 παρ. 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΤ του Συμβουλίου της ΕΕ, β) στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παρ. 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου της ΕΕ γ) στο άρθρο 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, δ) 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, αντίστοιχα και για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεωκοπίας.
- 5.1.5 Εφόσον δεν πρόκειται να παρευρίσκεται ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα αυτοπροσώπως, κατά την αποσφράγιση του φακέλου, υποβάλλεται επικυρωμένο αντίγραφο πρακτικού ή απόφασης του αρμοδίου διοικητικού οργάνου του νομικού προσώπου ή εξουσιοδότηση (θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής) του νομίμου εκπροσώπου, με τα οποία παρέχεται το δικαίωμα σε τρίτο να παραβρεθεί κατά την αποσφράγιση του φακέλου και να υπογράψει οποιοδήποτε σχετικό έγγραφο απαιτηθεί. Το έγγραφο αυτό μπορεί να περιλαμβάνεται στο φάκελο δικαιολογητικών του φορέα ή να προσκομίζεται κατά την αποσφράγιση του φακέλου της προσφοράς του υποψηφίου αναδόχου.
- 5.1.6 Στοιχεία που να τεκμηριώνουν ότι ο υποψήφιος έχει τεχνική/επαγγελματική ικανότητα:
- . Α) Κατάλογο με γενικές πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά, τη δραστηριότητα, την τεχνική υποδομή, το απασχολούμενο προσωπικό κατά ειδικότητα και κατά μορφή απασχόλησης.
 - . Β) Κατάλογο και συνοπτική περιγραφή τουλάχιστον τριών (3) παρόμοιων με το προκηρυσσόμενο έργων, κατά την τελευταία τριετία συμβατικής αξίας μεγαλύτερης ή ίσης των εξήντα χιλιάδων Ευρώ (60.000 €) έκαστο, με ένδειξη της οικονομικής τους αξίας, του χρόνου υλοποίησης και του αποδέκτη του έργου, τυχόν εταίρων καθώς και του ποσοστού συμμετοχής

του διαγωνιζομένου σε αυτό. Αν οι αποδέκτες των έργων είναι φορείς του δημοσίου τομέα οι παραδόσεις να αποδεικνύονται με σχετική βεβαίωση ή πρωτόκολλο παραλαβής που έχει εκδοθεί από την κατά περίπτωση αναθέτουσα αρχή.

- Γ) Κατάλογο με την προτεινόμενη στελέχωση της Ομάδας Έργου η οποία θα πρέπει να διαθέτει εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία για την εκτέλεση παρόμοιων έργων / υπηρεσιών σύμφωνα με την παράγραφο 4 του παραρτήματος Γ «Τεχνικές Προδιαγραφές». Συγκεκριμένα για όλα τα μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει να δοθούν αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης (ανθρωπομήνες) κλπ
 - Δ) Αναλυτικά βιογραφικά όλων των προτεινόμενων στελεχών με επισύναψη των σχετικών τεκμηρίων (φωτοτυπίες τίτλων σπουδών, πιστοποιητικών, επαγγελματικών αδειών κλπ).
- 5.1.7 Τα στοιχεία της παραγράφου 5.1.6 είναι κριτήρια ποιοτικής επιλογής και θα εκτιμηθούν με τη διαδικασία ΝΑΙ/ΟΧΙ. Σε περίπτωση που η επιτροπή βαθμολογήσει με ΟΧΙ ένα ή και περισσότερα από τα ανωτέρω στοιχεία, ο υποψήφιος αποκλείεται αυτομάτως από το διαγωνισμό ενώ οι εναπομείναντες φάκελοι δεν αποσφραγίζονται και επιστρέφονται στον υποψήφιο.
- 5.2** Φάκελο με την ένδειξη «**Τεχνική Προσφορά**» (πρωτότυπο και αντίγραφο) ο οποίος περιλαμβάνει, επί ποινή αποκλεισμού, την πρόταση μεθοδολογίας και υλοποίησης του έργου σύμφωνα με τις παραγράφους 2 και 3 του Παραρτήματος Γ «Τεχνικές Προδιαγραφές».
- 5.2.3 Η Τεχνική Προσφορά υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του προσφέροντα ή των νομίμων εκπροσώπων των προσφερόντων.
- 5.2.4 Η αρμόδια υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να καλέσει τους προσφέροντες για συνέντευξη προκειμένου να αιτιολογήσουν ή να επεξηγήσουν τη μεθοδολογία προσέγγισης του έργου.
- 5.3** Φάκελο με την ένδειξη «**Οικονομική Προσφορά**» (πρωτότυπο και αντίγραφο), ο οποίος περιλαμβάνει, επί ποινή αποκλεισμού, τα οικονομικά στοιχεία που θα αποτυπώνουν:
- α) την προσφερόμενη τιμή σε ΕΥΡΩ, ολογράφως και αριθμητικά με και χωρίς ΦΠΑ
 - β) το ποσοστό ΦΠΑ και
- 5.3.1 Η Οικονομική Προσφορά υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του προσφέροντα ή των νομίμων εκπροσώπων των προσφερόντων
- 5.3.2 Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής της τιμής απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- 5.3.3 Στην περίπτωση που η οικονομική προσφορά ενός προσφέροντος είναι ιδιαίτερα χαμηλή ή κατά τη γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής είναι αναιτιολόγητα χαμηλή, η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να καλέσει τον προσφέροντα να την αιτιολογήσει και αν αυτός δεν προσφέρει επαρκή αιτιολόγηση αποκλείεται από το διαγωνισμό.

6. 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. Εάν ζητηθεί, μπορεί να γίνει παράταση του χρόνου ισχύος για ίσο διάστημα.

Εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

7. Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

Η αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης του διαγωνισμού, που θα συσταθεί με σχετική Απόφαση, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται από τη διακήρυξη, παρουσία των προσφερόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους. Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

- 7.1 Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος
- 7.2 Αποσφραγίζεται ο φάκελος με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής» και μονογράφεται από όλα τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης. Σε περίπτωση που ο προσφέρων δεν έχει υποβάλλει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά αποκλείεται από τη συνέχεια της διαδικασίας με αιτιολογημένο πρακτικό της επιτροπής, και οι φάκελοι Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγιστούν.
- 7.3 Στη συνέχεια για τις προσφορές των οποίων τα δικαιολογητικά έχουν γίνει αποδεκτά, αποσφραγίζεται ο φάκελος με την ένδειξη «Τεχνική προσφορά» και μονογράφεται από τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης. Ακολούθως ελέγχεται το περιεχόμενο της Τεχνικής Προσφοράς σε σχέση με την πλήρωση ή μη των ελάχιστων προδιαγραφών και γίνεται αξιολόγηση με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

| A/A | ΚΡΙΤΗΡΙΑ | ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ |
|-----|--|-----------------------|
| A | Σαφήνεια της πρότασης και κατανόηση των απαιτήσεων του έργου | 40% |
| B | Μεθοδολογία για την υλοποίηση του έργου | 30% |
| Γ | Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης | 30% |

- 7.4 Η βαθμολογία των επί μέρους στοιχείων των τεχνικών προσφορών είναι αυτόνομη με βάση το 100 για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς οι αιτούμενες προδιαγραφές. Η βαθμολογία αυτή αυξάνεται μέχρι 110 βαθμούς για τις περιπτώσεις που υπερκαλύπτονται οι αιτούμενες προδιαγραφές.
- 7.4.1 Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου (A, B και Γ) είναι το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας του στοιχείου επί την βαθμολογία του και η συνολική βαθμολογία της κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των στοιχείων και όλων των ομάδων. Η τελική βαθμολογία βάσει τα παραπάνω κυμαίνεται από 100 έως 110 βαθμούς, σύμφωνα με την παρ2(β), α.20 του ΠΔ118.
- 7.5. Στη συνέχεια για τις προσφορές των οποίων η «Τεχνική Προσφορά» έχει γίνει αποδεκτή και έχει αξιολογηθεί ανοίγεται ο φάκελος με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά». Ο φάκελος μονογράφεται από όλα τα μέλη της Επιτροπής Αξιολόγησης.
- 7.6 Το Συνολικό Κόστος χωρίς ΦΠΑ λαμβάνεται υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.

- 7.7 Γίνεται αξιολόγηση της Οικονομικής προσφοράς που βασίζεται στο περιεχόμενο του φακέλου «Οικονομική Προσφορά». Εφόσον η οικονομική προσφορά είναι διατυπωμένη σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διακήρυξη και δεν υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου σημειώνεται η συνολική προσφερόμενη (αιτούμενη) αμοιβή του Διαγωνιζόμενου.
- 7.8 Η Επιτροπή Αξιολόγησης του διαγωνισμού έχει το δικαίωμα, εφόσον το κρίνει αναγκαίο, να ζητήσει διευκρινήσεις από τους προσφέροντες επί των υποβληθέντων στοιχείων των προσφορών, οι οποίοι οφείλουν ν' απαντήσουν εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση του σχετικού εγγράφου, καθώς και να αποκλείσει τους υποψηφίους που δε θα παράσχουν τις αιτούμενες διευκρινίσεις εντός της ως άνω ταχθείσας προθεσμίας.
- 7.9 Προσφορές που είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση ή μη σύμφωνες με τους όρους της διακήρυξης απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- 7.10 Κατά το στάδιο της Τελικής Αξιολόγησης, υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία των προσφορών και πραγματοποιείται η κατάταξή τους κατά φθίνουσα τάξη με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$A_i = 0,80 * (T_i / T_{max}) + 0,20 * (K_{min} / K_i)$$

A_i : η συνολική βαθμολογία της Προσφοράς i
(στρογγυλοποιείται έως 4 δεκαδικά ψηφία)

T_i : η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

T_{max} : η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

K_{min} : το κόστος της Οικονομικής Προσφοράς με την μικρότερη τιμή

K_i : το κόστος της Οικονομικής Προσφοράς i

- 7.11 Προσφορές που έχουν ίση τιμή για το A_i θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή οι ισοδύναμες προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα τάξη με βάση τη βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς (T_i).
- 7.12 Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με τη μεγαλύτερη συνολική βαθμολογία (A).

8. 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 Αναθέτουσα Αρχή, με βεβαίωση παραλαβής ή σύμφωνα με το ν. 2672/1998 (Α' 290), οφείλει να υποβάλει, σε σφραγισμένο φάκελο, τα εξής έγγραφα και δικαιολογητικά, τα οποία αποσφραγίζονται και ελέγχονται από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού:

- 8.1 Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, 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 καθώς και ε) φυσικά πρόσωπα, στα οποία θα κατακυρωθεί το έργο, δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση:

i. για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας,

ii. για κάποιο από τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παραγρ. 1 του ΠΔ 60/2007:

A) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου

B) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου

Γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Δ) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται από το άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

iii. για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας.

- 8.2 Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε πτώχευση και επίσης ότι δεν τελούν σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου, εφόσον ο υποψήφιος ανάδοχος έχει τη νομική μορφή ομόρρυθμης ή ετερόρρυθμης εταιρίας, πρέπει να εκδίδονται και να προσκομίζονται για όλους τους ομόρρυθμους εταίρους (από την αρμόδια αρχή του τόπου μόνιμης κατοικίας τους).
- 8.3 Πιστοποιητικά που εκδίδονται από αρμόδια κατά περίπτωση Αρχή, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του, που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.
- 8.4 Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή του σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά του, κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, και αφετέρου ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την επίδοση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.
- 8.5 Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό εκκαθάριση του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, ή ειδική εκκαθάριση του ν. 1892/1990 (Α'101), όπως εκάστοτε ισχύει, και, επίσης, ότι δεν τελούν υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης των ανωτέρω νομοθετημάτων.

Σε περίπτωση εγκατάστασής του στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω εδαφίων εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένος, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.

Εάν σε κάποια Χώρα βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρχή της ότι δεν εκδίδονται τα παραπάνω έγγραφα ή πιστοποιητικά, ή δεν καλύπτουν όλες τις ως άνω αναφερόμενες περιπτώσεις,

δύναται να αντικατασταθούν αυτά, από υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου ενώπιον δικαστικής αρχής ή Συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης, η οποία πρέπει να υπάρχει στον φάκελο των δικαιολογητικών κατακύρωσης του διαγωνισμού.

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

Επισημαίνεται ότι τα ανωτέρω πιστοποιητικά πρέπει να είναι σε ισχύ κατά την ημερομηνία κατάθεσής του στην Υπηρεσία και η οποία πρέπει να αποδεικνύεται από το περιεχόμενο των εγγράφων αυτών.

Η μη έγκαιρη και προσήκουσα υποβολή των ανωτέρω δικαιολογητικών κατακύρωσης συνιστά λόγο αποκλεισμού του υποψηφίου αναδόχου από τον διαγωνισμό.

Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε Κράτος εκτός Ελλάδας, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Η ημερομηνία και η ώρα της αποσφράγισης των δικαιολογητικών κατακύρωσης ορίζεται και ανακοινώνεται από την Αναθέτουσα Αρχή.

9. Κατάρτιση σύμβασης

- 9.1 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 του έργου χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 25 του Π.Δ. 118/07.
- 9.2 Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή και την εκπλήρωση όλων των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.
- 9.3 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).

10. Παράδοση - παραλαβή

Η παραλαβή των προσφερομένων υπηρεσιών θα γίνεται από αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής που συστήνεται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων πόρων.

11. Ενστάσεις - Προσφυγές

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ****1. Υφιστάμενη Κατάσταση**

Η ραγδαία πιστωτική επέκταση στα νοικοκυριά την τελευταία δεκαετία έχει δημιουργήσει την ανάγκη να διαμορφωθούν εξειδικευμένες υποδομές και ειδικοί μηχανισμοί στήριξης και προστασίας του καταναλωτή.

Η πιστωτική επέκταση στα νοικοκυριά ανήλθε σε 117 δις το 2008 ενώ το 2001 ήταν 24 δις και η ανάπτυξη που γνώρισε η καταναλωτική πίστη ανήλθε σε 46 δις. το 2008 από τα 12 δις. που ανερχόταν το υπόλοιπό της το 2003. Η πιστωτική ευφορία στα χρόνια αυτά οδήγησε σε υπερεκτίμηση των οικονομικών δυνατοτήτων ή σε υποεκτίμηση των δανειακών υποχρεώσεων των δανειοληπτών. Όμως η μείωση του ΑΕΠ και των εισοδημάτων, η αύξηση της ανεργίας, η συρρίκνωση της οικονομικής δραστηριότητας επιβαρύνει πλέον σημαντικά τα νοικοκυριά.

Τον Δεκέμβριο του 2009 ο δείκτης καθυστερήσεων διαμορφώθηκε στο 7,7% έναντι 5% στο τέλος του 2008 και μόλις 4,5% στο τέλος του 2007. Οι καθυστερήσεις ανήλθαν στο 7,4% στα στεγαστικά (έναντι 5,3% το Δεκέμβριο 2008) και στο 13,4% στα καταναλωτικά δάνεια (από 8,2 το Δεκέμβριο 2008).

Οι συνέπειες της υπερχρέωσης είναι καταστροφικές όχι μόνο για τα νοικοκυριά αλλά για την ίδια την οικονομία και την κοινωνική συνοχή. Οδηγεί στον αποκλεισμό και στην περιθωριοποίηση οικογενειών, σε σοβαρά προβλήματα υγείας, σε διατάραξη προσωπικών και κοινωνικών σχέσεων, σε μεγάλο ψυχολογικό άγχος, σε εργασιακά και προσωπικά προβλήματα, σε εγκατάλειψη των προσπαθειών των καταναλωτών για οικονομική πρόοδο καθώς από αυτή θα είχαν να επωφεληθούν μόνο οι πιστωτές. Η οικονομική κρίση καθιστά ακόμη πιο επιτακτική τη λήψη μέτρων και τη λειτουργία θεσμών για την πρόληψη και αντιμετώπιση της υπερχρέωσης.

Η υπερχρέωση των νοικοκυριών σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες βρέθηκε ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος ωστόσο η εμπειρία 2 των χωρών αυτών δεν είχε αξιολογηθεί ουσιαστικά στη χώρα μας. Βασικοί άξονες για την αντιμετώπιση της υπερχρέωσης αποτελούν αφενός η εξειδικευμένη παροχή συμβουλών, διαφώτισης και εκπαίδευσης σχετικά με τα χρέη (πρόληψη και αντιμετώπιση της υπερχρέωσης) και αφετέρου η αποκατάσταση των υπερχρεωμένων προσώπων.

Ο νόμος 3869 (ΦΕΚ 130/Α/3.8.2010) "Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων" καλύπτει ένα σημαντικό θεσμικό κενό και θέτει το πλαίσιο για την αντιμετώπιση του προβλήματος της υπερχρέωσης προς την κατεύθυνση της αποκατάστασης καθώς ενισχύει τη διαπραγματευτική δύναμη των δανειοληπτών ώστε να ρυθμίσουν τις οφειλές τους κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στις πραγματικές δυνατότητές τους.

Η δημιουργία και ενός δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης είναι πλέον αναγκαία προκειμένου οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προλαβαίνουν να αντιμετωπίζουν την υπερχρέωση και να αξιοποιούν τις θεσμικές δυνατότητες για την καλύτερη διαχείριση των προβλημάτων τους.

¹ U.Reifner, J.Kiesilainen, N. Huls, H. Springeneer, *Consumer Overindebtedness and Consumer Law in the EU*, September 2003

² Office of Fair Trading, *Dept management guidance*, September 2008

2. Αντικείμενο του παρόντος έργου, διάρκεια και παραδοτέα

- 2.1 Αντικείμενο του προς ανάθεση έργου είναι η εκπόνηση μελέτης για την δημιουργία πανελλήνιου δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης της υπερχρέωσης.
- 2.2 Το δίκτυο θα αποτελείται από μονάδες κατάλληλα στελεχωμένες στις οποίες, λόγω της πολυπλοκότητας των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των σοβαρών συνεπειών που συνεπάγονται για τη ζωή του καταναλωτή, θα παρέχουν δωρεάν ενημέρωση και συμβουλές σε καταναλωτές σε θέματα διαχείρισης των δανειακών υποχρεώσεων και άλλων οφειλών τους, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων οριστικής αδυναμίας να εκπληρώσουν αυτές λόγω υπερχρέωσης σύμφωνα με το πλαίσιο που περιγράφεται στο νόμο 3869/2010.
- 2.3. Το δίκτυο θα λειτουργήσει στα πλαίσια των παρακάτω κατευθύνσεων
- 2.3.1 Οι κατά τόπους μονάδες θα παρέχουν υπηρεσίες δωρεάν προς τους αιτούντες καταναλωτές και πιο συγκεκριμένα:
- θα προσφέρουν ενημέρωση στους καταναλωτές ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους σε σχέση με τις οφειλές τους προς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή άλλους πιστωτές και θα τους καθοδηγούν λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης (ζητήματα υγείας, ανεργίας κ.α.)
 - θα προσφέρουν συμβουλευτική, ψυχολογική ή άλλου είδους υποστήριξη προς τους καταναλωτές για την αντιμετώπιση προβλημάτων ή άλλων δυσμενών επιπτώσεων στο οικογενειακό, κοινωνικό ή επαγγελματικό περιβάλλον εξαιτίας της υπερχρέωσης
 - θα προάγουν την εκπαίδευση και διαφώτιση των καταναλωτών για την καλύτερη διαχείριση της πιστοληπτικής τους ικανότητας
 - θα παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη χρηστή διαχείριση της πίστωσης και την τακτοποίηση των χρεών υπερχρεωμένων καταναλωτών
 - θα παρέχουν συμβουλές και πληροφορίες σχετικά με την εξωδικαστική τακτοποίηση χρεών και την αξιοποίηση του Ν.3869/10 των υπερχρεωμένων καταναλωτών προς τα πιστωτικά ιδρύματα και λοιπούς πιστωτές
 - θα παρέχουν συμβουλές και πληροφορίες για τη ρύθμιση των οφειλών των υπερχρεωμένων καταναλωτών
 - θα μεσολαβούν, αν οι καταναλωτές το επιθυμούν, για λογαριασμό τους στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή άλλους πιστωτές με στόχο την επίτευξη συμφωνίας για τη ρύθμιση της πληρωμής των οφειλών τους,
 - θα προσφέρουν υποστήριξη και καθοδήγηση των απευθυνόμενων σε αυτές καταναλωτών στην κατάστρωση οικογενειακών ή ατομικών προϋπολογισμών που υποστηρίζουν την τήρηση των συμφωνημένων με τις τράπεζες ή άλλους πιστωτές των πλάνων πληρωμής και θα προωθούν επιτυχημένες πρακτικές πρόληψης της υπερχρέωσης.
 - θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν και να παρεμβαίνουν για λογαριασμό των καταναλωτών για την προσαρμογή/τροποποίηση των συμφωνιών σε περίπτωση νέων δεδομένων για τον καταναλωτή που ανατρέπουν τον αρχικό σχεδιασμό της αποπληρωμής

- 2.3.2 Θα έχει πανελλαδική κάλυψη. Οι μονάδες του δικτύου θα λειτουργούν τουλάχιστον σε όλες τις πρωτεύουσες των Νομών της χώρας,
- 2.3.3 Οι μονάδες του δικτύου θα στελεχώνονται με το κατάλληλο προσωπικό δηλαδή επιστήμονες (νομικοί, οικονομολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι κλπ) ή πρόσωπα που διαθέτουν την κατάλληλη πιστοποιημένη επαγγελματική επάρκεια. Το προσωπικό των μονάδων του δικτύου θα δύναται να είναι αποκλειστικής απασχόλησης, part time ή ακόμα και να ετεροαπασχολείται,
- 2.3.4 Το δίκτυο θα μεταφέρει εμπειρία από φορείς που ενεργοποιούνται στην Ελλάδα καθώς και από παρόμοια δίκτυα που λειτουργούν στο εξωτερικό
- 2.3.5 Θα διασφαλίζεται η εχεμύθεια εμπιστευτικών πληροφοριών των εξυπηρετούμενων καταναλωτών,
- 2.3.6 Θα συνεργάζεται με άλλους σχετικούς φορείς της χώρας (π.χ. κοινωνικές υπηρεσίες, ενώσεις καταναλωτών ή ανεξάρτητες αρχές (Συνήγορος του Πολίτη, Συνήγορος του Καταναλωτή) για τη βέλτιστη αντιμετώπιση των αιτημάτων,
- 2.3.7 Θα εκδίδει πληροφοριακό και ενημερωτικό υλικό με βασικές οδηγίες για την αντιμετώπιση προβλημάτων υπερχρέωσης,
- 2.3.8 Θα παρέχει, σε καθημερινή βάση, τις υπηρεσίες του.

2.4 Σε γενικές γραμμές, η μελέτη θα προδιαγράψει πλήρως τη δομή του δικτύου, και θα περιέχει τεκμηριωμένες προτάσεις για την αποτελεσματική σχεδίαση και λειτουργία του.

2.5 Η συνολική διάρκεια του έργου είναι 4 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

2.6 Η μελέτη μπορεί να χωριστεί σε τρεις ενότητες - φάσεις ως ακολούθως:

2.6.1 Α΄ Φάση : Ανάλυση Υφιστάμενης Κατάστασης

Ενδεικτική χρονική διάρκεια : 30 ημερολογιακές ημέρες

2.6.1.1 Ο Ανάδοχος σε αυτή την φάση θα αναλάβει να καταγράψει και να παρουσιάσει τη λειτουργία των δικτύων στο εξωτερικό που υποστηρίζουν τον καταναλωτή στο ζήτημα της υπερχρέωσης καθώς και να παρουσιάσει επιτυχημένες πρακτικές πρόληψης της υπερχρέωσης.

2.6.1.2 Τα αποτελέσματα/παραδοτέα της παρούσας φάσης αποτελούν το πρώτο παραδοτέο:

Παραδοτέο 1. Παρουσίαση και ανάλυση της λειτουργίας (οργανωτική και διοικητική δομή, θεσμικό πλαίσιο, πηγές χρηματοδότησης, κόστος λειτουργίας, αριθμός υποθέσεων) δικτύων από χώρες εκτός Ελλάδας που υποστηρίζουν τους καταναλωτές σε θέματα διαχείρισης των δανειακών τους υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων οριστικής αδυναμίας να εκπληρώσουν αυτές λόγω υπερχρέωσης. Στο πλαίσιο αυτό θα παρουσιαστούν και οι επιτυχημένες πρακτικές πρόληψης της υπερχρέωσης. Επιπλέον θα παρουσιαστεί και ο τρόπος λειτουργίας και η εμπειρία φορέων στην Ελλάδα που ενεργοποιούνται σε αντίστοιχα θέματα.

2.6.2 Β΄ Φάση: Υποστήριξη Γ. Γ. Καταναλωτή – Σύνταξη Προτάσεων

Ενδεικτική χρονική διάρκεια : 45 ημερολογιακές ημέρες

2.6.2.1 Με βάση τα ευρήματα της προηγούμενης φάσης, ο Ανάδοχος θα προχωρήσει στη σύνταξη αναλυτικών εναλλακτικών σεναρίων – προτάσεων αναφορικά με το δίκτυο. Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα καταρτίσει συγκεκριμένες προτάσεις που θα αφορούν τη μορφή, τη λειτουργία και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δικτύου παροχής

συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης. Παράλληλα στη φάση αυτή, θα αναλάβει να παρουσιάσει εναλλακτικά σενάρια λειτουργίας του δικτύου, τεκμηριώνοντας τις προτάσεις βάσει των υφιστάμενων αναγκών και προβλημάτων προς επίλυση, της διαθέσιμης εμπειρίας, των επιτυχημένων πρακτικών που έχουν υιοθετηθεί στο εξωτερικό, της αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης και τέλος της προστασίας που αναμένεται να προσφέρει κάθε σενάριο λειτουργίας.

2.6.2.2 Κάθε αναλυτική πρόταση - σενάριο που θα συντάξει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- τη μορφή και το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις μονάδες του δικτύου
- το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας
- την οργανωτική και διοικητική δομή καθώς και τον τρόπο λειτουργίας του δικτύου
- τις βασικές προδιαγραφές του δικτύου συμπεριλαμβανομένων της στελέχωσης, των αναγκαίων τεχνολογιών και αντίστοιχων εξοπλισμών κλπ,
- τις διαδικασίες διαχείρισης των υποθέσεων,
- τις προβλεπόμενες μορφές επικοινωνίας με τους καταναλωτές,
- τον τρόπο διασύνδεσης και συνεργασίας με τις υφιστάμενες δομές προστασίας του καταναλωτή,
- τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της πρότασης
- τον αναμενόμενο βαθμό αποτελεσματικότητας της πρότασης ως προς την αντιμετώπιση των καταγεγραμμένων προβλημάτων και ελλείψεων,
- βασική κοστολογική εκτίμηση της πρότασης σε σχέση με τις προσφερόμενες λύσεις (cost /benefit analysis)

2.6.2.3 Στο πλαίσιο της δεύτερης φάσης, ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρουσιάσει τα εναλλακτικά σενάρια λειτουργίας του δικτύου στην Αναθέτουσα Αρχή και σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της θα διαμορφωθεί η καταληκτική και πλέον αποτελεσματική πρόταση, η οποία θα αναπτυχθεί στην επόμενη φάση. Τα αποτελέσματα της παρούσας φάσης θα περιληφθούν στο δεύτερο παραδοτέο:

Παραδοτέο 2. Κατάρτιση και παρουσίαση εναλλακτικών σεναρίων – προτάσεων λειτουργίας του δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης.

2.6.3 Γ΄ Φάση: Αναλυτικές Προδιαγραφές του δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης

Ενδεικτική χρονική διάρκεια : 45 ημερολογιακές ημέρες

2.6.3.1 Η τρίτη και τελική φάση του έργου περιλαμβάνει την ανάλυση των προδιαγραφών του δικτύου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης.

2.6.3.2 Ο Ανάδοχος αξιοποιώντας τα αποτελέσματα των δύο προηγούμενων φάσεων θα προδιαγράψει πλήρως τη νέα δομή που θα έχει επιλεγεί από τα σενάρια της 2ης φάσης. Θα πρέπει να αναλύσει πλήρως τις προδιαγραφές της νέας υπηρεσίας (διαδικασίες, λειτουργία, υλικοτεχνική υποδομή, ανθρώπινο δυναμικό, διαθέσιμα εργαλεία, πόροι, διασύνδεση με υφιστάμενους φορείς και υπηρεσίες) και να προχωρήσει σε αναλυτική κοστολόγηση για τη δημιουργία αλλά και τη λειτουργία του δικτύου.

2.6.3.3 Στο ίδιο πλαίσιο, ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει, να μελετήσει και να προδιαγράψει τις συνοδευτικές δράσεις προβολής και δημοσιότητας που είναι απαραίτητες για την επιτυχή

λειτουργία του δικτύου και για την ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τις νέες δυνατότητες που θα έχουν στη διάθεσή τους.

2.6.3.4 Πιο αναλυτικά, η τρίτη φάση του έργου θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- το θεσμικό πλαίσιο και τον κανονισμό λειτουργίας του δικτύου,
- την οργανωτική και διοικητική δομή (Υπηρεσίες ή φορείς που θα συμμετέχουν) καθώς και τον τρόπο λειτουργίας του δικτύου
- τους τομείς παρέμβασης και αρμοδιότητες,
- τις πρότυπες διαδικασίες και το σύστημα υποδοχής και διαχείρισης των υποθέσεων των καταναλωτών,
- τις προδιαγραφές των υπηρεσιών που θα παρέχει το δίκτυο προς τους καταναλωτές,
- πρόβλεψη για τον αναμενόμενο αριθμό υποθέσεων που θα κληθεί να διαχειριστεί το δίκτυο,
- τον τρόπο διασύνδεσης του δικτύου με τις υφιστάμενες δομές και υπηρεσίες προστασίας του καταναλωτή
- τα διαθέσιμα εργαλεία που θα αξιοποιεί το δίκτυο για την υλοποίηση του έργου του (τεχνολογίες, εξοπλισμός, λογισμικό, εφαρμογές κλπ.),
- τις αναλυτικές προδιαγραφές των απαιτούμενων υποδομών κατά είδος (κτίρια, εξοπλισμός, υλικοτεχνική υποδομή κλπ.),
- τις προδιαγραφές του απαιτούμενου ανθρώπινου δυναμικού με το οποίο θα στελεχωθεί το δίκτυο (αριθμός προσωπικού, τυπικά και ουσιαστικά προσόντα, αρμοδιότητες, σχέση εργασίας κλπ.),
- την αναλυτική κοστολόγηση για τη σύσταση και λειτουργία του δικτύου υπηρεσίας. Η κοστολόγηση θα περιλαμβάνει και τις προβλέψεις των δαπανών σε ορίζοντα τετραετίας,
- τις πιθανές πηγές χρηματοδότησης του δικτύου, μετά το πέρας της χρηματοδότησής του από το ΕΣΠΑ
- το αναλυτικό σχέδιο δράσης με τις απαιτούμενες ενέργειες και βήματα για τη δημιουργία και λειτουργία του δικτύου με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο,
- τις προδιαγραφές, το περιεχόμενο και την κοστολόγηση των συνοδευτικών δράσεων προβολής,
- το περιεχόμενο και τις προδιαγραφές του υλικού ενημέρωσης που θα παρέχει το δίκτυο (ιστοσελίδα, φυλλάδια, οδηγοί, περιοδικές εκδόσεις, στατιστικά στοιχεία κλπ.).

2.6.3.5 Τα αποτελέσματα της παρούσας φάσης θα αποτελέσουν τα υπόλοιπα 4 παραδοτέα ως εξής:

Παραδοτέο 3. Πλαίσιο σύστασης και λειτουργίας του δικτύου

Παραδοτέο 4. Προδιαγραφές και κοστολόγηση απαιτούμενων υποδομών και συστημάτων, καθώς και του απαιτούμενου ανθρώπινου δυναμικού

Παραδοτέο 5. Απαιτούμενες ενέργειες και τα βήματα για τη δημιουργία του δικτύου

Παραδοτέο 6. Αναλυτικό σχέδιο δράσεων προβολής και επικοινωνίας

2.6.3.6 Καθ' όλη τη διάρκεια του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να βρίσκεται σε τακτή επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή.

3. Μεθοδολογικό πλαίσιο του έργου

- 3.1 Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική του Προσφορά μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του ΥΕΚΑ/ ΓΓΚ όσον αφορά το περιεχόμενο και τις προδιαγραφές του έργου.
- 3.2 Η μεθοδολογία που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές, μεθόδους και πρότυπα, τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου.
- 3.3 Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του την προσέγγιση που θα ακολουθήσει σε όλες τις φάσεις του έργου (τεχνικές, συνεργασίες κλπ.), τις διαδικασίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, τον τρόπο συνεργασίας με το προσωπικό των υπηρεσιών του ΥΕΚΑ /Γ.Γ.Κ, τις συντονισμένες επαφές και συνεργασίες που πρόκειται να κάνει με άλλους εξωτερικούς φορείς, τον τρόπο πρόσβασης σε σχετικές με το έργο σύγχρονες πηγές πληροφοριών και έργων κλπ. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην πειστικότητα της μεθοδολογίας σε σχέση με τις δυνατότητες και την ικανότητα του Αναδόχου να εκτελέσει επιτυχώς το έργο στον προτεινόμενο από αυτόν χρόνο συνάρτηση με τα ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα που έχουν παρατεθεί.
- 3.4 Η περιγραφή της προτεινόμενης μεθοδολογίας θα ακολουθεί το παρακάτω πλαίσιο:
- 3.4.1 Αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των απαιτήσεων του έργου, όπως αναλυτικά προδιαγράφονται στην παρούσα προκήρυξη και ο προσφέρων υποχρεωτικά να τοποθετηθεί στο σύνολο αυτών με συγκεκριμένες προτάσεις και δεσμεύσεις.
- 3.4.2 Προτεινόμενη μεθοδολογία και σχετικές τεχνικές αυτής για την υλοποίηση του συνόλου του έργου.
- 3.4.3 Προσδιορισμός και αναλυτική περιγραφή των παραδοτέων του έργου όπως αυτά προκύπτουν από τις απαιτήσεις των προδιαγραφών της διακήρυξης και την προτεινόμενη μεθοδολογική προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου.
- 3.4.4 Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου (διάγραμμα GANTT) όπου θα απεικονίζονται οι δραστηριότητες, οι χρησιμοποιούμενοι πόροι, τα κυριότερα ορόσημα και τα παραδοτέα του έργου.

4. Ομάδα έργου

- 4.1 Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου και του χρόνου απασχόλησης τους στο έργο. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου.
- 4.2 Στην καταγραφή της ομάδας του έργου θα συμπεριληφθεί ο Υπεύθυνος του έργου από την πλευρά του Αναδόχου και ο αναπληρωτής αυτού, οι οποίοι θα αναλάβουν την απευθείας επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, το συντονισμό των εργασιών και την διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.
- 4.3 Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης κλπ, ενώ σε κατάλληλο σημείο της προσφοράς θα παρατίθεται τυποποιημένο και επικαιροποιημένο συνοπτικό βιογραφικό σημείωμα.
- 4.4 Η Ομάδα Έργου του Αναδόχου θα αποτελείται από έμπειρα στελέχη με αποδεδειγμένη εμπειρία στην εκπόνηση σχετικών έργων.
- 4.5 Το στέλεχος του Αναδόχου που θα αναλάβει το ρόλο του Υπεύθυνου Έργου (Project Manager) θα διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα και εμπειρία, επαρκώς τεκμηριωμένα:
- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών οικονομικών, νομικών, πληροφορικής ή άλλου συναφούς αντικείμενου. Θα εκτιμηθεί η ύπαρξη μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών σε συναφές αντικείμενο
 - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών εκ των οποίων τουλάχιστον τρία (3) χρόνων σε θέσεις Project Management έργων εκπόνησης μελετών ή / και παροχής υπηρεσιών Συμβούλου έργων συναφούς με το παρόν έργο αντικείμενου
 - Εμπειρία σε μεθοδολογίες Project Management και κατανόηση των συναφών προτύπων και διαδικασιών
- 4.6 Ο Υπεύθυνος Έργου θα ηγηθεί της Ομάδας Έργου, αναλαμβάνοντας το συντονισμό των εργασιών και τη διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του Έργου. Ανάλογα προσόντα θα έχει και ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου.
- 4.7 Τα μέλη της ομάδας έργου θα διαθέτουν τα ακόλουθα προσόντα:
- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών οικονομικών, νομικών, πληροφορικής ή άλλου συναφούς αντικείμενου. Θα εκτιμηθεί η ύπαρξη μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών σε συναφές με το έργο αντικείμενο.
 - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών
 - Εμπειρία στην ανάλυση, μοντελοποίηση, ανασχεδιασμό και βελτιστοποίηση διαδικασιών σε έργα ανάλογης πολυπλοκότητας
 - Εμπειρία στην υλοποίηση συναφών έργων

- 4.8 Η φύση του Έργου απαιτεί τη συμμετοχή Εμπειρογνομόνων με εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία. Επιθυμητό είναι οι εμπειρογνώμονες της ομάδας του έργου να διαθέτουν γνώση ή εμπειρία σε σχετικά με το έργο πεδία.
- 4.9 Τα προσόντα των εμπειρογνομόνων θα τεκμηριώνονται με αντίστοιχα βιογραφικά σημειώματα, στα οποία θα γίνεται ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία σε τίτλους σπουδών, επαγγελματικές άδειες και πιστοποιήσεις, γενικά και ειδικά προσόντα και έργα ή δραστηριότητές που έχουν εκτελέσει ή συμμετέχει έως τη στιγμή του διαγωνισμού. Επίσης για το σύνολο των Εμπειρογνομόνων η εμπειρία αποδεικνύεται από το πλήθος και την ευρύτητα του αντικειμένου των έργων στα οποία συμμετείχαν, από τη χρονική διάρκεια ενασχόλησής τους με σχετικά θέματα, καθώς και από την κατοχή θέσης ευθύνης σε σχετικά έργα. Το σύνολο των παραδοτέων, θα πρέπει προσυπογράφονται από τους συγκεκριμένους Εμπειρογνώμονες που θα έχουν απασχοληθεί στο έργο.
- 4.10 Η Ομάδα Έργου που θα προταθεί θα καλύπτει στο σύνολό της όλα τα ανωτέρω γνωστικά αντικείμενα, όπως αυτά απαιτούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του Έργου. Η κάλυψη των ως άνω προσόντων θα τεκμηριώνεται με αναλυτικά βιογραφικά των συμμετεχόντων στο Έργο καθώς και με την επισύναψη των σχετικών τεκμηρίων (αντίγραφα τίτλων σπουδών, πιστοποιητικών, επαγγελματικών αδειών κλπ).
- 4.11 Η Αναθέτουσα Αρχή σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από τη διαδικασία παρακολούθησης του έργου, ζητά την άρση της μη συμμόρφωσης με την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της.