

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ & ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

**Ανοικτός διαγωνισμός για την Ανάθεση του Έργου της Λειτουργίας του
Τηλεφωνικού Κέντρου 1520**

1. Σκοπός του Διαγωνισμού

Ο Διαγωνισμός έχει σκοπό την ανάθεση του έργου της παροχής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Η Σύμβαση ανάθεσης θα έχει διάρκεια (12) μήνες, από την ημερομηνία έναρξης παροχής υπηρεσιών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (ΓΓΚ), με δυνατότητα παράτασης της διάρκειας της σύμβασης μέχρι (6) μήνες με τους ίδιους όρους και ανάλογο μηνιαίο κόστος με βάση την οικονομική προσφορά εφόσον το ζητήσει η ΓΓΚ.

2. Γενικές Πληροφορίες -Υφιστάμενη Κατάσταση

Το 1520 λειτουργεί σήμερα στις εγκαταστάσεις αναδόχου εταιρείας, Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00- 22.00 και Σάββατο 08.30 - 20.00. Αντικείμενο της τηλεφωνικής γραμμής 1520 είναι:

- Άμεση και έγκυρη πληροφόρηση για όλα τα θέματα προστασίας καταναλωτή,
- Παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικού χαρακτήρα σχετικά με τους αρμόδιους κατά περίπτωση φορείς στους οποίους πρέπει να απευθυνθεί ο Καταναλωτής,
- Ενημέρωση για την ισχύουσα ελληνική και κοινοτική νομοθεσία και τους ενδεδειγμένους τρόπους άσκησης των δικαιωμάτων του Καταναλωτή,
- Τηλεφωνική υποδοχή των καταγγελιών των καταναλωτών για προβλήματα που αντιμετώπισαν σε συναλλαγές τους,
- Διαχείριση - διεκπεραίωση των καταγγελιών και αναφορών σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, και
- Ενημέρωση των καταναλωτών για την εξέλιξη των υποθέσεων τους.

Το Κέντρο αποτελεί όχι μόνο ένα εργαλείο πληροφόρησης, παρέμβασης και υποδοχής των αιτημάτων των καταναλωτών, αλλά και ένα εργαλείο για την εξαγωγή σχετικών συμπερασμάτων πάνω σε θέματα λειτουργίας της αγοράς.

Πιο συγκεκριμένα, το Κέντρο δέχεται καταγγελίες, ερωτήσεις, αναφορές και παράπονα καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις εμπορικές τους συναλλαγές και

αφορούν καταναλωτικά αγαθά και υπηρεσίες. Ειδικότερα τα αιτήματα αφορούν κυρίως την ποιότητα των αγαθών, τις συνθήκες πώλησης τους, τα συστατικά ή τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους, τις χρησιμοποιούμενες στην αγορά πρακτικές προώθησης τους, όπως προσφορές, εκπτώσεις, παροχή δώρων, με οποιονδήποτε τρόπο διαφήμιση (έντυπη, κινηματογραφική, ραδιοφωνική ή τηλεοπτική) την ασφάλεια, την παράδοση ελαττωματικών προϊόντων, τους όρους εγγύησης, την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ή την παροχή της υπηρεσίας, τη νομιμότητα των συναλλαγών, τις υπερβολικές τιμές, την ισχύουσα νομοθεσία για τα ενοίκια και την ενημέρωση τους σε σχέση με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών.

Αποστολή του Κέντρου είναι:

- Η ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματά του,
- Η πληροφόρηση του καταναλωτή για την αρμοδιότητα άλλων υπηρεσιών ή οργάνων,
- Η υποδοχή των καταγγελιών και η διαβίβαση τους όταν απαιτείται στα αρμόδια τμήματα της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή, και
- Η τηλεφωνική παρέμβαση για την άμεση επίλυση των προβλημάτων του καταναλωτή.

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.

Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου για το χρονικό διάστημα από Αύγουστο 2008 μέχρι Ιανουάριο 2010 παρατίθενται στο παράρτημα της παρούσης.

3. Αντικείμενο Έργου

Ο Διαγωνισμός έχει σκοπό την ανάθεση Σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών υλοποίησης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Η Σύμβαση θα έχει διάρκεια **12 μήνες** από την ημερομηνία έναρξης παροχής υπηρεσιών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου 1520 της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, **με δυνατότητα παράτασης της διάρκειας της σύμβασης μέχρι (6) μήνες με τους ίδιους όρους και ανάλογο μηνιαίο κόστος με βάση την οικονομική προσφορά εφόσον το ζητήσει η ΓΓΚ.**

3.1. Απαιτήσεις Έργου - Υποχρεώσεις Αναδόχου

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

3.1.1. 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 ΓΓΚ
- 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 το ΥΠΟΙΑΝ/ΓΓΚ 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).

Προκειμένου ο Ανάδοχος να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του συγκεκριμένου Έργου θα πρέπει:

- Να διαθέσει χώρο στις εγκαταστάσεις του καθώς και την ανάλογη τεχνολογική υποδομή, τεχνολογικό εξοπλισμό (Hardware), λογισμικό (Software) και την απαιτούμενη ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων (Security) για την ολοκληρωμένη λειτουργία της υπηρεσίας 1520.
- Ο χώρος και ο εξοπλισμός που θα διατεθεί να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη λειτουργία της υπηρεσίας 1520. Να δηλωθούν τα πλήρη στοιχεία (διεύθυνση, όροφος, τ.μ, κτλ) του χώρου εγκατάστασης και λειτουργίας της υπηρεσίας 1520 συνοδευόμενα από αντίστοιχο τεκμηριωτικό υλικό (φωτογραφικό υλικό ή/και σχέδια).
- Να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική, όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία της υπηρεσίας 1520.
- Να διαθέσει την κατάλληλη ομάδα εργασίας για την υλοποίηση και τη λειτουργία της υπηρεσίας 1520. Η ομάδα εργασίας πρέπει να αποτελείται τουλάχιστον από 6 άτομα ανά βάρδια στη βάση πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

- Να διαθέτει τον απαιτούμενο αριθμό στελεχών για τη λειτουργία της υπηρεσίας 6 ημέρες την εβδομάδα (Δευτέρα - Παρασκευή: 08.00 - 22.00, Σάββατο: 08.30 - 20.00). Η υπηρεσία δεν λειτουργεί τις Κυριακές καθώς και κατά τις επίσημες αργίες της χώρας.
- Να διαθέτει προσωπικό ή/και εναλλακτικούς τρόπους διαχείρισης αυξημένου αριθμού κλήσεων.
- Τα στελέχη της ομάδας έργου του Αναδόχου, μετά την ανάληψη του έργου, θα εκπαιδευτούν και θα εκπαιδεύονται όποτε απαιτείται από στελέχη του ΥΠΟΙΑΝ/ΓΓΚ. Όλοι οι συμμετέχοντες στην ομάδα έργου, καθώς και ο Ανάδοχος, υποχρεούνται στην υπογραφή δηλώσεων εμπιστευτικότητας για τις πληροφορίες που θα έλθουν στην κατοχή τους κατά τη διάρκεια του έργου.
- Ο ανάδοχος μετά την ανάθεση του έργου δεν έχει δικαίωμα, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του ΥΠΟΙΑΝ/ΓΓΚ να αναθέσει οποιοδήποτε μέρος ή το σύνολο του έργου υπεργολαβικά σε τρίτη εταιρεία την οποία δεν είχε συμπεριλάβει στην προσφορά του. Αν εγκριθεί η ως άνω ανάθεση σε τρίτο τότε ο ανάδοχος θα έχει την ευθύνη εξ' ολοκλήρου για τις πράξεις ή παραλείψεις του τρίτου καθώς και του προσωπικού του σαν να ήταν πράξεις ή παραλείψεις του αναδόχου.

3.1.2. Παρατηρητήριο Καταναλωτή

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου θα δημιουργήσει ένα «Παρατηρητήριο Καταναλωτή». Στόχος του Παρατηρητηρίου Καταναλωτή θα είναι να παρακολουθεί και να καταγράφει τα στατιστικά στοιχεία από τις καταγγελίες των καταναλωτών.

Παράλληλα μέσα από έρευνες θα καταγράφει τους κλάδους έναντι των οποίων καταγράφεται η εντονότερη δυσαρέσκεια και δυσπιστία των καταναλωτών. Επίσης μέσα από τις έρευνες θα καταγράφεται το πλαίσιο της λειτουργίας των θεσμών προστασίας του καταναλωτή στην Ελλάδα, οι απόψεις των καταναλωτών για το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η αξιολόγηση των ασκούμενων πολιτικών και δράσεων, και η ιεράρχηση των προτεραιοτήτων των καταναλωτών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα συνεργάζεται με τις υπηρεσίες της ΓΓΚ για το σχεδιασμό των ερευνών. Οι έρευνες θα πραγματοποιούνται από προσωπικό του Αναδόχου ανά εξάμηνο, 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 ΓΓΚ με οποιοδήποτε τρόπο π.χ. 1520, e-mail, fax, επιστολή κ.ά.. (εισαγωγή στοιχείων καταγγελιών, παρακολούθηση αυτών, κωδικοποίηση κ.ά..)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε τακτικές διμηνιαίες εκθέσεις αξιολόγησης της λειτουργίας του Παρατηρητηρίου (αριθμός προσπελάσεων, στατιστικά ανά θέμα, ανά κατηγορία, ανά ημέρα κ.λπ).

Στο τέλος της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας του Παρατηρητηρίου, η οποία συμπίπτει με το τέλος της περιόδου 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).

3.1.3. 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 στο ΥΠΟΙΑΝ/ΓΓΚ, απαγορεύεται δε η δημοσιοποίηση ή αποκάλυψη σε τρίτους και κάθε άλλη χρήση αυτών χωρίς την έγγραφη συναίνεση του ΥΠΟΙΑΝ/ΓΓΚ. 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.

5. Κριτήρια αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών

Τα κριτήρια αξιολόγησης έχουν ως εξής:

- **Τεχνολογικός εξοπλισμός:** Περιγραφή του διαθέσιμου τεχνολογικού εξοπλισμού του υποψήφιου Αναδόχου που θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικώς για να εξασφαλίζονται οι λειτουργίες και οι δυνατότητες διαχείρισης του 1520

όπως: Εκτροπή κλήσης, τεχνολογία CRM (Customer Relationship Management), τεχνολογία CTI (Computer Telephony Integration), τεχνολογία ACD (Automatic Call Distribution), τεχνολογία IVR (Interactive Voice Response), ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, περιγραφή λογισμικού (ισχύς, φιλικότητα προς το χρήστη), περιγραφή δυνατοτήτων επεκτασιμότητας.

- **Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας:** Περιγραφή του τρόπου υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της Υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση του τρόπου πραγματοποίησης όλων των απαιτήσεων του έργου και παρουσίαση των προτάσεων του διαγωνιζομένου. Θα αξιολογηθεί θετικά ο χώρος λειτουργίας του 1520 που είναι πλησιέστερα στην έδρα της ΓΓΚ λόγω ευκολίας πρόσβασης των στελεχών της ΓΓΚ.
- **Διαχείριση Βάσης Δεδομένων:** Περιγραφή των δυνατοτήτων του διαγωνιζομένου στη διαχείριση βάσης δεδομένων, εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας και ανταλλαγής στοιχείων, ευελιξία στη διαχείριση της βάσης (ad hoc άντληση πληροφορήσης), συχνότητα ενημέρωσης.
- **Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης:** Περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγομένων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Περιγραφή διαδικασιών διαφύλαξης του απορρήτου των πληροφοριών που συλλέγονται.

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει:

- Βιογραφικά σημειώματα του υπεύθυνου έργου και των λοιπών στελεχών της ομάδας έργου
- Τεκμηρίωση τεχνογνωσίας και εργαλείων για το σχεδιασμό της πρότασης και την εφαρμογή της
- Κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια και ειδικό θέμα που κρίνει απαραίτητο ο υποψήφιος για την τεκμηρίωση και υποστήριξη της προσφοράς του.

Σημειώνεται ότι όλοι οι ανωτέρω όροι και απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών είναι απαραίτητοι και η οποιαδήποτε μη συμμόρφωση προς αυτούς συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς.

6. Αξιολόγηση Προσφορών - Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση

6.1. Διαδικασία Αξιολόγησης

Η αξιολόγηση θα γίνει με βάση την πλέον Συμφέρουσα Προσφορά οπότε θα αξιολογηθούν:

(α) **K** = Συνολικό Κόστος προσφοράς.

(β) **B** = Βαθμολογία της προσφοράς (η οποία αποτελεί το σταθμισμένο άθροισμα της βαθμολογίας των επιμέρους κριτηρίων αξιολόγησης, όπως καταγράφονται παρακάτω).

Για την επιλογή της πλέον συμφέρουσας προσφοράς η επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

α. Έλεγχο και απόρριψη των προσφορών οι οποίες δεν ικανοποιούν τους όρους της παρούσας διακήρυξης. Οι προσφορές που για οποιοδήποτε λόγο θα κριθούν από την επιτροπή απορριπτέες, θα καταχωρηθούν σε σχετικό πρακτικό της επιτροπής.

β. Τεχνική αξιολόγηση και βαθμολόγηση των λοιπών προσφορών σύμφωνα με τα κριτήρια που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα και κατάταξη τους σε ότι αφορά την τεχνική βαθμολογία σύμφωνα με τη σειρά των Τεχνικών Βαθμών τους, με πρώτη εκείνη που έχει τον μεγαλύτερο Τεχνικό Βαθμό.

γ. Αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών για τους υποψηφίους αναδόχους που είναι τεχνικά αποδεκτοί και απόρριψη όσων προσφορών δεν συμφωνούν με τους γενικούς οικονομικούς όρους της διακήρυξης.

δ. Οικονομική αξιολόγηση των υπολοίπων προσφορών.

ε. Τελική κατάταξη των προσφορών, κατά φθίνουσα σειρά με βάση το λόγο Λ όπως αναλύεται στο άρθρο 6.5.

Επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Λ .

6.2. Τεχνική Αξιολόγηση / Βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς

Η βαθμολογία B κάθε προσφοράς ορίζεται από τον τύπο:

$B = \Sigma(\sigma_i * \beta_i)$, όπου:

$i = 1, 2, \dots, n$ (πλήθος κριτηρίων)

σ_i = ο συντελεστής βαρύτητας για το κριτήριο i

β_i = ο βαθμός για το κριτήριο i της κάθε ομάδας με εύρος βαθμολογίας 100 έως 120 βαθμούς.

Κάθε κριτήριο βαθμολογείται με βάση τον πίνακα "Κριτήρια τεχνικής αξιολόγησης" με εύρος βαθμολογίας από 100 έως 120 βαθμούς.

Όλα τα επί μέρους στοιχεία βαθμολογούνται αυτόνομα με βάση τους 100 βαθμούς. Η βαθμολογία των επί μέρους στοιχείων των προσφορών είναι 100 βαθμοί για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς όλοι οι όροι-απαιτήσεις. Η βαθμολογία αυτή αυξάνεται έως 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του έργου.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε στοιχείου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του στοιχείου επί την βαθμολογία του και η συνολική βαθμολογία της κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των στοιχείων.

6.3. Κριτήρια τεχνικής αξιολόγησης

Πίνακας 1
Κριτήρια τεχνικής αξιολόγησης

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστές Βαρύτητας Στοιχείων σ_i	
1	Περιγραφή του τρόπου υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	σ_1	34%
2	Διαθέσιμος Τεχνολογικός εξοπλισμός	σ_2	20%
3	Διαχείριση Βάσης Δεδομένων	σ_3	18%
4	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	σ_4	28%
Σύνολο		100,00 %	

Εγκρίθηκε:

ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Γ.Δ ΚΡ.ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΑΡΜΠΙΛΑΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΝΤΟΓΚΑΣ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΤΣΕΛΙΟΣ

6.4. Οικονομική αξιολόγηση:

Μετά την ολοκλήρωση της τεχνικής αξιολόγησης, για τις τεχνικά αποδεκτές προσφορές, αποσφραγίζονται οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών και για κάθε προσφορά υπολογίζεται το συνολικό κόστος της.

Στην οικονομική προσφορά αναγράφεται το συνολικό κόστος για το σύνολο του έργου χωρίς ΦΠΑ και (εντός παρενθέσεως) το συνολικό κόστος συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Για τον υπολογισμό του τύπου λαμβάνεται υπόψη το αναγραφόμενο κόστος χωρίς ΦΠΑ.

6.5. Κατάταξη των προσφορών

Η τελική κατάταξη των προσφορών γίνεται κατά φθίνουσα τάξη με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$\Lambda_i = 0,80 * (B_i / B_{\max}) + 0,20 * (K_{\min} / K_i)$, όπου:

B_{\max} η βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη προσφορά (μέγιστη βαθμολογία)

B_i η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς i

K_{\min} Το κόστος (χωρίς ΦΠΑ) της προσφοράς με τη μικρότερη τιμή (ελάχιστη τιμή)

K_i Το κόστος (χωρίς ΦΠΑ) της προσφοράς i

Επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Λ .

Ο υπολογισμός του Λ θα γίνει μέχρι τα 4 πρώτα δεκαδικά ψηφία.

Ισοδυναμία προσφορών

Προσφορές που τελικά έχουν ίσους λόγους Λ , θεωρούνται ως ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή οι ισοδύναμες προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά ως προς την Τεχνική Βαθμολογία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 1520