



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ,
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ
Τηλ.2132022414

Κ.Α. 10.7134.02 «προμήθεια λογισμικού και εξοπλισμού υποστήριξης Επικοινωνίας δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά»
ΠΟΣΟ : 16.220 € άνευ ΦΠΑ

ΘΕΜΑ: «Προμήθεια απαραίτητου λογισμικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού υποστήριξης για την Επικοινωνία δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά»

Α. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο (Αντικείμενο Προμήθειας)

Σκοπός της παρούσας είναι η προμήθεια απαραίτητου λογισμικού και εξοπλισμού υποστήριξης Επικοινωνίας δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά.

Μέσω της εν λόγω προμήθειας, θα λειτουργήσει η Γραμμή Εξυπηρέτησης του Πολίτη με ένα απλό πενταψήφιο τηλεφωνικό νούμερο, όπου θα καταγράφονται αιτήματα για τεχνικά προβλήματα (π.χ. την καθαριότητα, το πράσινο κλπ), που αποτελούν αρμοδιότητα του δήμου. Η δαπάνη προϋπολογίζεται στο ποσό των 16.220,00 Ευρώ, πλέον Φ.Π.Α. 23%, δηλαδή συνολικά στο ποσό των 19.950,60 Ευρώ, και θα καλυφθεί από ίδια έσοδα του προϋπολογισμού του Δήμου του οικ.έτους 2015 Κ.Α. 10.7134.02

Άρθρο 2^ο (Ισχύουσα διάταξη)

Η παρούσα προμήθεια θα γίνει βάσει των διατάξεων

1. 11389/23-3-93 απόφασης Υπουργείου Εσωτερικών όπου ορίστηκε ο ενιαίος κανονισμός προμηθειών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Π.Ο.Τ.Α.).
2. Ν. 3463/8-6-2006 " Κύρωση του Κώδικα Δήμου & Κοινοτήτων"
3. Ν. 4281/2014 αρ. 157
4. Ν. 3852/2010
5. Ν.2362/95 αρ.83 & Υ.Α 35130/739/2010 ΦΕΚ 1291Β/2010

Άρθρο 3^ο (Τρόπος εκτέλεσης της προμήθειας)

Συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Η Γενική Συγγραφή Υποχρεώσεων
2. Οι τεχνικές προδιαγραφές των ειδών
3. Ο Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

Άρθρο 4° (Σύμβαση)

Ο προμηθευτής μετά την ανακοίνωση της παραγγελίας και αποδοχής της από αυτόν σύμφωνα με τον Νόμο, υποχρεούται να προσέλθει σε ορισμένο τόπο και χρόνο όχι μικρότερο των πέντε (5) ημερών ούτε μεγαλύτερο των δέκα (10), για να υπογράψει την σχετική σύμβαση και να καταθέσει την εγγύηση για την καλή εκτέλεση αυτής. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καθορίζεται σε 5% επί της συμβατικής αξίας της προμήθειας, παρέχεται δε με εγγυητική επιστολή.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται στον ή προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή.

Άρθρο 5° (Χρόνος παράδοσης και εγκατάστασης)

Ο χρόνος παράδοσης του υλικού να μην υπερβαίνει τις 30 ημέρες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης..

Για την εκτέλεση της προμήθειας ο ανάδοχος υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία η οποία θα του υποδείξει τις λεπτομέρειες για την παράδοση των στοιχείων της προμήθειας.

Άρθρο 6° (Ποινικές ρήτρες-Έκπτωση προμηθευτών)

Εφόσον υπάρξει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης των αναλωσίμων υλικών μπορεί να επιβληθεί σε βάρος των προμηθευτών ποινική ρήτρα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 7° (Πλημμελής κατασκευή)

Εάν η λειτουργία των υλικών δεν είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, και των τεχνικών προδιαγραφών ή εμφανίζουν ελαττώματα ή ελλείψεις οι προμηθευτές υποχρεούνται να αποκαταστήσουν ή βελτιώσουν αυτές, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 8° (Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις)

Οι προμηθευτές υπόκεινται σε όλους τους βάσει των κειμένων διατάξεων φόρους, τέλη και κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της υπογραφής της σύμβασης πλην του ΦΠΑ που βαρύνει τον Δήμο.

Άρθρο 9° (Παραλαβή)

Τα προϊόντα θεωρούνται παραδοτέα και έχει ολοκληρωθεί η προμήθεια όταν έχει διαπιστωθεί σωστή λειτουργία των προϊόντων. Η παραλαβή των ειδών θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή ύστερα από έλεγχο μέσα σε χρόνο (15) δέκα πέντε ημερών από την παράδοση των ειδών.

Εάν κατά την παράδοση και δοκιμή για την σωστή λειτουργία του υλικού και του λογισμικού διαπιστωθούν ελλείψεις, θα αναφερθούν με έκθεση στους προμηθευτές οι οποίοι υποχρεούνται να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των δυσλειτουργιών. Μετά από την ενέργεια αυτή διενεργείται, βάσει κειμένων διατάξεων η οριστική παραλαβή.

Άρθρο 10° (Τρόπος πληρωμής)

Ολόκληρη η συμβατική αξία των ειδών θα πληρωθεί στον προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή των ειδών, με την έκδοση Χ.Ε πληρωμής που θα συνοδεύεται από τα νόμιμα δικαιολογητικά

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ.
---------------	-------------------	-----------------	----------------

			ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.



Πειραιάς 20/07/2015

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ,
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ
Τηλ.2132022414

Κ.Α. 10.7134.02 «προμήθεια λογισμικού και εξοπλισμού υποστήριξης Επικοινωνίας δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά»
ΠΟΣΟ : 16.220 € άνευ ΦΠΑ

B. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. Προμήθεια Τηλεφωνικού κέντρου του Contact Center

- 1.1 Το τηλεφωνικό κέντρο του Contact Center θα πρέπει να είναι ένα ολοκληρωμένο τηλεφωνικό κέντρο VoIP & να έχει τουλάχιστον τα εξής τεχνικά χαρακτηριστικά:

Δυνατότητες	Τεχνικά Χαρακτηριστικά
Ταυτόχρονες συνομιλίες	Να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο 100 ταυτόχρονες συνομιλίες
Αναλογικές γραμμές(PSTN) ΟΤΕ:	Επεκτάσιμο μέχρι και 672 αναλογικές γραμμές Να περιλαμβάνει 4 θύρες
Ψηφιακές γραμμές ISDN BRI:	Επεκτάσιμο μέχρι και 168 γραμμές ISDN BRI Να περιλαμβάνει 4 θύρες ISDN BRI
Ψηφιακές γραμμές ISDN PRI:	Επεκτάσιμο μέχρι και 84 γραμμές ISDN PRI
Γραμμές VoIP:	Χωρίς περιορισμό Να υποστηρίζονται συνδέσεις SIP και IAX2
Συνδέσεις τηλεφώνωνIP (μέσω SIP):	Χωρίς περιορισμό
Συνδέσεις αναλογικών τηλεφώνων/fax:	Επεκτάσιμο μέχρι και 672 αναλογικά τηλέφωνα ή fax Να περιλαμβάνει 4 θύρες
Συνδέσεις τηλεφώνων ISDN:	Μέχρι και 336 τηλέφωνα (168 θύρες ISDN)
Μέγιστος αριθμός εσωτερικών:	Χωρίς περιορισμό
Προσωπικός τηλεφωνητής:	Χωρίς περιορισμό, σε όλα τα εσωτερικά Να υποστηρίζεται αποστολή των μηνυμάτων μέσω email Να υποστηρίζεται πρόσβαση μέσω web browser

Υποστηριζόμενες υπηρεσίες συνδρομητών:	Σε αναμονή, Assisted transfer, Blind transfer, Call parking, Μην ενοχλείτε, Call pickup Τριμερής συνδιάσκεψη Μαγνητοφώνηση συνομιλίας (όλων, εισερχόμενων, εξερχόμενων ή επιλεκτικά)
Ακολουθήσέ-με, Βρες-με:	Ναι, για κάθε συνδρομητή Δυνατότητα κλήσης πολλών εσωτερικών ταυτόχρονα, όταν καλείται ένα εσωτερικό
Ομάδες εσωτερικών:	Ναι, χωρίς περιορισμό Όλα τα εσωτερικά μπορούν να ανήκουν σε πολλές ομάδες ταυτόχρονα
Ουρές κλήσεων (αναμονής):	Ναι, χωρίς περιορισμό
Ηλεκτρονική γραμματεία(IVR):	Ναι, χωρίς περιορισμό
Χρονικός προγραμματισμός:	Ναι, χωρίς περιορισμό Δυνατότητα δημιουργίας απεριόριστων προγραμματισμών Δυνατότητα κλήσης διαφορετικών εσωτερικών ή ομάδων εσωτερικών ανάλογα με την ημέρα και ώρα των εισερχόμενων κλήσεων
Μουσική αναμονής:	Ναι Δυνατότητα τυχαίας αναπαραγωγής μουσικών ή διαφημιστικών αρχείων ήχου Δυνατότητα διαφορετικής μουσικής αναμονής για διαφορετικές λειτουργίες
'Δωμάτια' συνδιασκέψεων:	Ναι, χωρίς περιορισμό Δυνατότητα πλήρους συμμετοχής ή μόνο ακοής
Σύστημα ανακοινώσεων:	Ναι, σε τηλέφωνα που υποστηρίζουν αυτή τη λειτουργία Ναι, σε συστήματα ανακοινώσεων με υποστήριξη SIP
Διασύνδεση με άλλα τηλεφωνικά κέντρα:	Ναι, μέσω SIP, IAX2, γραμμών PSTN ή ISDN BRI
Υποστήριξη κλήσεων video:	Ναι
Software τηλεφωνίας:	Asterisk
Database:	MySQL 5
Υποστηριζόμενα πρωτόκολλα:	SIP over UDP IAX2

Εγκατεστημένα CODECs φωνής:	G.711(A-law & μ-law), GSM, ADPCM, PCM, LPC10, SpeeX, iLBC, G.723.1, G.726, G.729
Εγκατεστημένα video CODECs:	H.261, H.263, H.263+

1.2. Τηλεφωνικές συσκευές VoIP

Οι χειριστές του Contact Center θα χρησιμοποιούν ενσύρματο τηλέφωνο VoIP με τα εξής χαρακτηριστικά:

Δυνατότητες	Τεχνικά Χαρακτηριστικά
Οθόνη:	Έγχρωμη οθόνη TFT 4.3" 480x272 τουλάχιστον
Δυνατότητες τηλεφώνου:	<p>Κράτηση κλήσης, Αναμονή κλήσης</p> <p>Caller ID με όνομα και αριθμό</p> <p>Εξερχόμενο Caller ID Blocking</p> <p>Φραγή εξερχόμενου Caller ID</p> <p>Μεταφορά κλήσεως (Attended και Unattended)</p> <p>Συνδιάσκεψη κλήσεων</p> <p>Αυτόματη επανάκληση</p> <p>Κλήση με κατεβασμένο ακουστικό</p> <p>Επανάκληση σε κατειλημμένη γραμμή</p> <p>Φραγή κλήσεως (ανώνυμη και επιλεκτική)</p> <p>Hot Line και Warm Line αυτόματη κλήση</p> <p>Αρχείο κλήσεων: αναπάντητες, εισερχόμενες, εξερχόμενες, επανάκληση από το αρχείο κλήσεων</p> <p>Προσωπικό ευρετήριο XML με αυτόματη κλήση</p> <p>Λειτουργία μην ενοχλείτε (οι καλούντες ακούν το σήμα κατειλημμένου)</p> <p>Υποστήριξη URI (IP) κλήσεων (αριθμοί Vanity)</p> <p>Πολλαπλά Ring Tones με επιλογή Ring Tone ανά γραμμή</p> <p>Δυνατότητα προσθήκης αρχείων ήχου WAV για ring tones</p> <p>Ημερομηνία και ώρα με υποστήριξη Intelligent Daylight Savings</p> <p>Διακριτικό κουδούνισμα βάσει του καλούμενου και κληθέντα αριθμού</p> <p>Υποστήριξη και ρύθμιση Dial/Numbering Plan ανά γραμμή</p> <p>DNS SRV και Multiple A Records για Proxy Lookup και Proxy Redundancy</p> <p>Πολυγλωσσικό</p> <p>Υποστήριξη μέχρι και 6 expansion modules</p>
Πλήκτρα:	<p>Τουλάχιστον 6 κουμπιά γραμμών με dual-color LED</p> <p>LED ένδειξης κατάστασης γραμμής: Active, Idle, On Hold,</p>

	<p style="text-align: center;">Unregistered</p> <p style="text-align: center;">Τουλάχιστον 4 κουμπιά Soft Key</p> <p style="text-align: center;">Τουλάχιστον 6 κουμπιά πλοήγησης</p> <p style="text-align: center;">Τουλάχιστον 10 προγραμματιζόμενα κουμπιά</p> <p style="text-align: center;">Ένδειξη αναμονής ηχητικού μηνύματος</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί ανάκτησης ηχητικού μηνύματος</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί κράτησης κλήσης</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί ρυθμίσεων για πρόσβαση σε χαρακτηριστικά, ρυθμίσεις και menu διαχείρισης</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί διάσκεψης</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί επανάκλησης</p> <p style="text-align: center;">Κουμπί mute</p>
Γραμμές SIP:	6 Τουλάχιστον
Θύρες Ethernet:	<p style="text-align: center;">1 LAN 10/100/1000 με υποστήριξη PoE</p> <p style="text-align: center;">1 Switched ή routed LAN 10/100/1000 για σύνδεση υπολογιστή</p> <p style="text-align: center;">IPv4 - Internet Protocol v4 (RFC 791) αναβαθμίσιμο σε v6 (RFC 1883)</p> <p style="text-align: center;">DHCP Client & Server - Dynamic Host Configuration Protocol (RFC 2131)</p> <p style="text-align: center;">Type of Service - TOS (RFC 791/1349)</p> <p style="text-align: center;">VLAN Tagging 802.1p/q - Layer 2 QoS</p>
Πρωτοκόλλο VoIP:	<p style="text-align: center;">SIPv2</p> <p style="text-align: center;">Session Initiation Protocol Version 2 (RFC 3261, 3262, 3263, 3264)</p> <p style="text-align: center;">SIP Proxy Redundancy - Dynamic μέσω DNS SRV, A Records</p> <p style="text-align: center;">SIP υποστήριξη σε Network Address Translation Networks - NAT (including STUN)</p> <p style="text-align: center;">SIPFrag (RFC 3420)</p> <p style="text-align: center;">IP Address / URI Dialing</p> <p style="text-align: center;">6 SIP Profiles</p>
VoIP CODECs και features:	<p style="text-align: center;">G.711 (a-Law, u-Law)</p> <p style="text-align: center;">G.729A, G.729B</p> <p style="text-align: center;">G.726</p> <p style="text-align: center;">G.723.1</p> <p style="text-align: center;">G.722 (wideband)</p> <p style="text-align: center;">Υποστήριξη Dynamic Payload</p> <p style="text-align: center;">Jitter Buffer</p> <p style="text-align: center;">VAD - Voice Activity Detection με Silence Suppression</p>

	<p>CNG, AEC, PLC, AJB, AGC</p> <p>Attenuation / Gain Adjustments</p> <p>MWI - Message Waiting Indicator Tones</p> <p>VMWI - Voice Mail Waiting Indicator - Via NOTIFY, SUBSCRIBE</p> <p>Caller ID Support</p> <p>Third Party Call Control (RFC 3725)</p> <p>DTMF, In-band DTMF, Out-band DTMF (RFC 2833) (SIP INFO)</p> <p>SRTP Voice encryption</p>
Άλλες θύρες:	<p>Headset: Στερεοφωνική υποδοχή</p> <p>Είσοδος ρεύματος</p>
Ήχος	<p>Είσοδος: Ακουστικό και Μικρόφωνο</p> <p>Έξοδος: Ακουστικό και Μεγάφωνο</p>
Διαχείριση:	<p>Syslog, Debug, Report Generation και Event Logging</p> <p>Εσωτερικός Web Server για διαχείριση και ρύθμιση με πολλαπλά επίπεδα ασφαλείας</p> <p>Αυτόματο Provisioning, πολλαπλές μέθοδοι</p> <p>Κρυπτογράφηση 256 Bit (HTTPS, TFTP)</p>
Κλήση σε διεύθυνση IP:	<p>NAI</p>

1.3. Κονσόλα επέκτασης για τους χειριστές του Call Center

Δυνατότητες	Τεχνικά Χαρακτηριστικά
Οθόνη LCD:	Γραφική 160x320
Πλήκτρα:	<p>20 προγραμματιζόμενα και 20 πρόσθετα μέσω page switch</p> <p>Call transfer/forward/pickup</p> <p>Busy lamp field (BLF)</p> <p>Busy line answer (BLA)</p>
Επεκτασιμότητα:	Σύνδεση μέχρι και έξι μονάδων σε ένα τηλέφωνο

1.4. Ακουστικό κεφαλής για τους χειριστές του Call Center

Βασικά χαρακτηριστικά :

- Να διαθέτει επαγγελματικό μικρόφωνο
- Να διαθέτει τεχνολογία ακύρωσης θορύβου εξασφαλίζοντας εξαιρετική ποιότητα φωνής και εξαλείφοντας τον ενοχλητικό θόρυβο.
- Μέγιστο βάρος 55 γραμμάρια
- Να παρέχει γρήγορη αποσύνδεση

- Να μπορεί να χρησιμοποιηθεί με το δεξί ή το αριστερό αυτί
- Να διαθέτει active protection ώστε να προστατεύει το χρήστη από τα υψηλά επίπεδα ήχου
- Ελάχιστη ευαισθησία μετάδοσης : -38.0 dB re. 1 V / Pa
- Ελάχιστος δέκτης ευαισθησία: 95dB SPL +/- 3 dB SPL

2. Λογισμικό του Contact Center

Το εξειδικευμένο λογισμικό για την ολοκληρωμένη οργάνωση τμημάτων υποστήριξης, την παρακολούθηση βλαβών, την οργάνωση τμημάτων τεχνικών υπηρεσιών, και την παρακολούθηση συμβάντων, σύμφωνα με το οργανόγραμμα και τις αρμοδιότητες του Δήμου .

Θα λαμβάνει υπόψη το υπάρχον δομημένο αρχείο οργανωτικής δομής του Δήμου Πειραιά με δυνατότητα ιστορικότητας παλαιότερων δομών του οργανισμού και θα παραδοθεί πλήρως παραμετροποιημένο και έτοιμο προς χρήση από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Η εφαρμογή πρέπει να είναι διαδικτυακή (web-based), με δυνατότητα κλιμάκωσης και επέκτασης για την υποστήριξη αυτόνομων και πολλαπλών πρωτοκόλλων με δυνατότητα κάλυψης αναγκών μεγάλου φορέα (διαχείριση μεγάλου αριθμού καταχωρίσεων και μεγάλου πλήθους χρηστών). Επίσης να παρέχει τη δυνατότητα εγκατάστασης σε διάταξη διαμοίρασης φόρτου και λειτουργίας σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και ασφάλειας. Δομημένη σε φιλικό για τον χρήστη περιβάλλον και θα έχει τουλάχιστον τις εξής δυνατότητες:

- Οι πολίτες να υποβάλλουν αιτήματα στο Δήμο και να μπορούν αυτόματα να παρακολουθούν την εξέλιξη του αιτήματος τους.
- Οι υπηρεσίες του δήμου να καταχωρούν όλα τα αιτήματα που λαμβάνουν στο σύστημα, έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης του συνόλου των αιτημάτων από τους ενδιαφερόμενους πολίτες.
- Με την ολοκλήρωση της εισαγωγής η αίτηση (με τα πλήρη στοιχεία του χρήστη) να μπορεί να εκτυπωθεί για αρχειοθέτηση από τον ίδιο τον χρήστη
- Ο αποστολέας του αιτήματος να μπορεί να ενημερώνεται αυτόματα (μέσω ηλ. Ταχυδρομείου) για την παραλαβή ή/και την επεξεργασία του αιτήματός του από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- Κάθε χρήστης να έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί την εξέλιξη των αιτημάτων. Τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα στον χρήστη είναι :
 1. Αριθμός ηλ. πρωτοκόλλου του αιτήματος
 2. Ημ/νία παραλαβής της αίτησης από τις υπηρεσίες του Δήμου
 3. Την κατάσταση του αιτήματος (πχ "Σε Αναμονή", "Παραληφθέν", "Προγραμματισμένο", "Αποριφθέν", "Διεκπεραιωμένο" κλπ)
 4. Ημ/νία προγραμματισμένης έναρξης διεκπεραίωσης του αιτήματος.
 5. Ημ/νία προγραμματισμένης / τελικής διεκπεραίωσης
 6. Τμήμα / Υπεύθυνος για το αίτημα,
 7. Τηλ. Επικοινωνίας με Τμήμα/ Υπεύθυνο

8. Απαντητικό Σχόλιο των υπηρεσιών του Δήμου

- Το back-end του συστήματος αναλαμβάνει την διαχείριση Αιτημάτων που περιλαμβάνει :παραλαβή, πρωτοκόλληση κι εκτύπωση αίτησης, ανάθεση διεκπεραίωσης σε υπηρεσία, ενημερώσεις αιτήματος για αλλαγές , απαντητικά σχόλια και ενημέρωση αιτούντος.
- Να υπάρχει διαχείριση χρηστών με ιεράρχηση αρμοδιοτήτων χρήσεως της εφαρμογής.
- Να εκτυπώνονται στατιστικά στοιχεία διεκπεραίωσης αιτημάτων ανά είδος, ανά υπηρεσία κ.α.

Παραδοτέα

1. Προμήθεια Τηλεφωνικού κέντρου του Contact Center
2. Λογισμικό του Contact Center

Χρονοδιάγραμμα

Η παράδοση της «του απαραίτητου λογισμικού και εξοπλισμού υποστήριξης τμήματος Επικοινωνίας δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά», θα τεθεί σε λειτουργία πλήρως εγκατεστημένο και παραμετροποιημένο εντός τριάντα ημερών (30) από την υπογραφή της σύμβασης.

Στο διάστημα αυτό θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί και η απαιτούμενη εκπαίδευση των χρηστών του Δήμου

Πειραιά

Ο ΣΥΝΤΑΞΙΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.



Πειραιάς 20/07/2015

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ,
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ
Τηλ.2132022414

Κ.Α. 10.7134.02 «προμήθεια λογισμικού και εξοπλισμού υποστήριξης Επικοινωνίας δημοτών (Contact Center) του Δήμου Πειραιά»
ΠΟΣΟ : 16.220 € άνευ ΦΠΑ

Γ. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο Ενδεικτ. Προϋπολογισμός του έργου, χωρίς Φ.Π.Α., είναι 16.220,00 ευρώ

Ο Ενδεικτ. Προϋπολογισμός του έργου, με Φ.Π.Α. 23%, είναι 19.950,00 ευρώ

Παρατίθεται πίνακας συμπεριλαμβανομένων στην παράδοση:

A/A	Περιγραφή	Ποσότητα	
Σύνθεση τηλεφωνικού κέντρου Contact Center & Λογισμικό Contact Center			
1	Τηλεφωνικό κέντρο VoIP	1	
2	Τηλέφωνο VoIP 6 γραμμών	3	
3	Κονσόλα επέκτασης	3	
4	Ακουστικό κεφαλής	3	
5	Λογισμικό Contact Center		
6	Εγκατάσταση συστήματος τηλεφωνικού κέντρου Contact Center		
7	Παραμετροποίηση συστήματος τηλεφωνικού κέντρου Contact Center		
8	Εκπαίδευση συστήματος τηλεφωνικού κέντρου Contact Center		
9	Παραμετροποίηση συστήματος Λογισμικού Contact Center		
10	Εκπαίδευση συστήματος Λογισμικού Contact Center		
ΣΥΝΟΛΟ χωρίς ΦΠΑ			16.220,00 €
ΦΠΑ			3.730,60 €
ΣΥΝΟΛΟ με ΦΠΑ			19.950,60 €

ΥΝΤΑΞΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ-
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Προμήθεια λογισμικού & εφαρμογών για την
εξυπηρέτηση πολιτών προϋπολογισμού 16.220 €
πλέον ΦΠΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Τηλέφωνο 2132022340-5. Fax: 2132022343.

Email: oikepitr@pireasnet.gr

15PROC003024932 2015-09-08

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ «ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ»

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ

Έχοντας υπόψη:

1. Τη με αριθ. 11389/1993 (ΦΕΚ 185/Β) Υπουργική Απόφαση "ΕΝΙΑΙΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ".
2. Τις διατάξεις του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
3. Τις διατάξεις του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης».
4. Τις διατάξεις του Ν. 4250/2014 «Διοικητικές απλουστεύσεις - καταργήσεις, συγχωνεύσεις νομικών προσώπων και υπηρεσιών του δημοσίου τομέα - τροποποίηση διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις».
5. Τις διατάξεις του Ν. 4281/2014 «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα υπουργείου οικονομικών και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε κι ισχύει με το Ν. 4320/2015 (άρθρο 37) .
6. Την Υ.Α. 35130/739/9-8-2010 (ΦΕΚ 1291/Β/11-8-2010) και των εκάστοτε ισχυουσών εγκυκλίων που έχουν εκδοθεί μέχρι την ημέρα εκτέλεσης της προμήθειας

Σε περίπτωση που η διακήρυξη έχει ασάφεια ή δεν αναφέρεται συγκεκριμένα σε άρθρο της ή δεν αναφέρεται καθόλου, τότε ισχύουν κατά περίπτωση τα άρθρα της Υ.Α 11389/93 (Ε.Κ.Π.Ο.Τ.Α).

Προκηρύσσει

Πρόχειρο μειοδοτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη προσφορά, για την προμήθεια λογισμικού & εφαρμογών για την εξυπηρέτηση πολιτών ποσού 16.220 € πλέον Φ.Π.Α. σύμφωνα με τη μελέτη που αποτελείται κατά σειρά ισχύος από:

1. Την παρούσα διακήρυξη
2. Την συγγραφή υποχρεώσεων
3. Την τεχνική έκθεση - τεχνικές προδιαγραφές
4. Τον ενδεικτικό προϋπολογισμό

ΑΡΘΡΟ 1ο

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Τα είδη που θα προμηθευτεί ο Δήμος αναφέρονται αναλυτικά στον ενδεικτικό προϋπολογισμό και στην Τεχνική Έκθεση-Τεχνικές Προδιαγραφές της μελέτης της υπηρεσίας και αφορούν στην προμήθεια λογισμικού & εφαρμογών για την εξυπηρέτηση πολιτών προϋπολογισμού 16.220 € πλέον Φ.Π.Α.

ΑΡΘΡΟ 2ο

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των 16.220 € πλέον του Φ.Π.Α. Η ανωτέρω προμήθεια θα βαρύνει τον ΚΑ 10.7134.02 του προϋπολογισμού του Δήμου οικονομικού έτους 2015. Η χρηματοδότηση της ανωτέρω προμήθειας γίνεται από ίδιους πόρους.

ΑΡΘΡΟ 3ο

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Ο διαγωνισμός θα γίνει στην Αίθουσα Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Πειραιά (Δραγάτση 12, Πλατεία Κοραή) ενώπιον της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμών και Αξιολόγησης των Αποτελεσμάτων την ημέρα και ώρα που θα οριστεί με την περιληπτική διακήρυξη.

ΑΡΘΡΟ 4ο

ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

1) Οι προσφορές πρέπει να κατατεθούν αυτοπροσώπως από τους διαγωνιζομένους στην Επιτροπή Διαγωνισμού μέχρι την ημέρα και ώρα που θα οριστεί με την περιληπτική διακήρυξη, ή να αποσταλούν ταχυδρομικά μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού στο Πρωτόκολλο του Δήμου Πειραιά (Ι. Δραγάτση 12, 1^{ος} όροφος).

2) Οι εκπρόθεσμες προσφορές επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγισθούν. Καμιά προσφορά δεν γίνεται δεκτή εκτός εάν η επίδοση των προσφορών συνεχίζεται χωρίς διακοπή και μετά την ώρα αυτή.

ΑΡΘΡΟ 5ο

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης ορίζεται η χαμηλότερη τιμή όπως τούτη αναλυτικά καθορίζεται στη μελέτη της υπηρεσίας.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να προσφέρουν όλα τα ζητούμενα είδη / υπηρεσίες.

ΑΡΘΡΟ 6ο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ - ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς μπορούν να έχουν πλήρη πρόσβαση στα τεύχη του διαγωνισμού επισκεπτόμενοι το Τμήμα Προμηθειών του Δήμου Πειραιά (Ι. Δραγάτση 12, 3^{ος} όροφος) ή από την ιστοσελίδα του Δήμου Πειραιά στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.pireasnet.gr/Default.aspx?tabid=678> . Γενικές πληροφορίες παρέχονται και από το Τμ. Προμηθειών του Δήμου Πειραιά (τηλ. 2132022089).

ΑΡΘΡΟ 7ο

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά και νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά καθώς και οι ενώσεις προμηθευτών και οι συνεταιρισμοί που ασκούν εμπορική δραστηριότητα σχετική με το αντικείμενο της προμήθειας.

Τα δικαιολογητικά συμμετοχής στο διαγωνισμό είναι τα εξής:

Για όλους τους διαγωνιζόμενους απαιτείται προσκόμιση εγγυητικής επιστολής συμμετοχής ποσού ίσου με το 2% της καθαρής προϋπολογισθείσας αξίας των υπό προμήθεια ειδών (ομάδας ή ομάδων) για τις οποίες θα συμμετάσχουν. Επί πλέον θα προσκομίσουν:

α) Ημεδαπά φυσικά πρόσωπα:

1) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια κατά περίπτωση αρχή από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι αφ' ενός ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις **εισφορές κοινωνικής ασφάλισης** και αφετέρου ως προς τις **φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.**

2) **Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου** με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους, ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από αρμόδια δημόσια αρχή ή αρχή τοπικής αυτοδιοίκησης, που θα έχουν εκδοθεί το πολύ έξι μήνες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

β) Αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα:

1) Πιστοποιητικά από τα οποία να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι, ως προς τις υποχρεώσεις που αφορούν τις **εισφορές για κοινωνική ασφάλιση και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους**

2) Πιστοποιητικό της αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, **περί εγγραφής τους στα μητρώα του οικείου επιμελητηρίου ή σε ισοδύναμους επαγγελματικούς καταλόγους.**

Όλα τα παραπάνω έγγραφα εφόσον μεταφράζονται εις την Ελληνική γλώσσα στο εξωτερικό από αρμόδια Αλλοδαπή ή Ελληνική Αρχή (π.χ Προξενείο) οφείλουν να φέρουν τη σφραγίδα της Χάγης (apostyle) για να είναι αποδεκτά ως έγκυρα.

γ) Τα Νομικά Πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά καταθέτουν σαν δικαιολογητικά όλα τα παραπάνω έγγραφα καθώς και τα νομιμοποιητικά τους έγγραφα, όπως αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω.

Εκτός των προαναφερομένων κατά περίπτωση δικαιολογητικών όλοι οι συμμετέχοντες οφείλουν να υποβάλουν:

1) Νόμιμη εξουσιοδότηση προς τον εγχειρίζοντα την προσφορά με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής από αρμόδια αρχή.

2) Υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 που θα αναφέρει ότι ο συμμετέχων έλαβε γνώση των όρων της παρούσας της μελέτης της υπηρεσίας και ειδικότερα των τεχνικών προδιαγραφών των υπό προμήθεια ειδών και αποδέχεται αυτούς ανεπιφύλακτα.

3) Υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 στην οποία θα δηλώνεται η χώρα κατασκευής ή προέλευσης.

Οι παραπάνω ζητούμενες υπεύθυνες δηλώσεις είναι δυνατόν να συγχωνευτούν σε μία υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86.

Ο συμμετέχων θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτως όλους τους όρους της διακήρυξης και της μελέτης της υπηρεσίας. Μετά την κατάθεση της προσφοράς δε γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε τροποποίηση ή απόκρουση όρου της διακήρυξης.

Οι διαγωνιζόμενοι, εφόσον είναι φυσικά πρόσωπα, παρίστανται αυτοπροσώπως, ή με το νόμιμα εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους. Εφόσον είναι προσωπικές εταιρείες, ή Μον. ΕΠΕ ή Ε.Π.Ε., εκπροσωπούνται από το διαχειριστή τους ή από άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Οι Α.Ε. εκπροσωπούνται από μ'ελος του Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Η εξουσιοδότηση θεωρείται νόμιμη, όταν η υπογραφή του εξουσιοδοτούντος έχει θεωρηθεί από αρμόδια Δημόσια Αρχή.

Οι Ο.Ε., Ε.Ε. Ε.Π.Ε και Μον. ΕΠΕ οφείλουν να καταθέσουν πρωτότυπο ή επικυρωμένο καταστατικό με τις τυχόν τροποποιήσεις, νομίμως δημοσιευμένες, όπως αυτές θα εμφανίζονται στο προσκομιζόμενο πιστοποιητικό μεταβολών του αρμόδιου Πρωτοδικείου της έδρας του Νομικού Προσώπου, εκδόσεως

τριμήνου τουλάχιστον πριν από την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού, ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος της χρονικής διάρκειας και της εκπροσώπησης. Επιπλέον, το καταστατικό και τυχόν τροποποιήσεις των Ε.Π.Ε. και Μον. Ε.Π.Ε θα συνοδεύονται από αντίγραφα των σχετικών Φ.Ε.Κ.

Οι Α.Ε. οφείλουν να καταθέσουν α) το πρακτικό του Διοικητικού Συμβουλίου για τη συγκρότησή του, την εκπροσώπηση και τη χρονική διάρκεια λειτουργίας του καθόσον και την εντολή της εκπροσώπησης του παρόντα διαγωνισμού εφόσον απαιτείται, μαζί με το Φ.Ε.Κ. που έχει αυτό δημοσιευθεί και β) αντίγραφο του καταστατικού σύστασης της Α.Ε. με όλα τα συμβόλαια με τις τυχόν τροποποιήσεις που θα συνοδεύονται από τα αντίστοιχα Φ.Ε.Κ. νομίμως δημοσιευμένα.

Οι προσφορές των κοινοπραξιών κατατίθενται από όλα τα κοινοπρακτούντα μέλη αυτοπροσώπως ή από κοινό εκπρόσωπο διορισμένο με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο. Κανείς δεν μπορεί να εκπροσωπήσει στην ίδια δημοπρασία περισσότερες από μία εταιρείες ή κοινοπραξίες. Δεν μπορεί επίσης να συμμετέχει (ξεχωριστά) και για δικό του λογαριασμό αυτός που εκπροσωπεί διαγωνιζόμενη εταιρεία ή είναι μέλος του διοικητικού συμβουλίου τέτοιας εταιρείας. Δεν μπορεί να συμμετέχει στη δημοπρασία για δικό του λογαριασμό υπάλληλος της εταιρείας η οποία λαμβάνει μέρος σε αυτή, ή ειδικοί σύμβουλοι που μισθοδοτούνται ή αμείβονται με οποιοδήποτε τρόπο από την εταιρεία αυτή.

Εφόσον οι προμηθευτές συμμετέχουν στο διαγωνισμό με εκπροσώπους τους υποβάλλουν, μαζί με την προσφορά, βεβαίωση εκπροσώπησης, βεβαιουμένου του γνήσιου της υπογραφής του εκπροσωπούμενου από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή ή συμβολαιογράφο.

Σημειώνεται ότι όλες οι αναφερόμενες υπεύθυνες δηλώσεις του Ν. 1599/86, πρέπει να φέρουν σφραγίδα της επιχείρησης και να υπογράφονται:

- ▶ από το ίδιο το φυσικό πρόσωπο που συμμετέχει στο διαγωνισμό, ή
- ▶ όταν πρόκειται για εταιρεία από τον νόμιμο εκπρόσωπο αυτής,

Επίσης όλα τα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά πρέπει να είναι πρωτότυπα ή ευκρινή φωτοαντίγραφα αυτών σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4250/2014.

Η επίδοση της προσφοράς του διαγωνιζόμενου αποδεικνύει ότι αυτός έλαβε υπόψη κατά τη σύνταξη της προσφοράς του τις γενικές συνθήκες προμήθειας.

ΑΡΘΡΟ 8^ο

ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προμηθευτές για χρονικό διάστημα 90 ημερών, το οποίο υπολογίζεται από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού.

ΑΡΘΡΟ 9^ο

ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Ο προμηθευτής στον οποίο έγινε η κατακύρωση της προμήθειας υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης το ύψος της οποίας είναι 5% της συνολικής συμβατικής αξίας των ειδών που θα μας προμηθεύσει, χωρίς τον Φ.Π.Α., και η οποία θα έχει ισχύ για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 120 ημερών, τ.ο οποίο υπολογίζεται από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού

ΑΡΘΡΟ 10^ο

ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Οι προσφορές θα δοθούν μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, ο οποίος θα φέρει εξωτερικά τις κάτωθι ενδείξεις που πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

Η φράση ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΗΜΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η επωνυμία του συμμετέχοντος.

Ο τίτλος της προμηθείας και η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

Προσφορές που υποβάλλονται ανοικτές, δεν γίνονται δεκτές. Μέσα στον κυρίως φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και ειδικότερα ως εξής:

α. Στον κυρίως φάκελο προσφοράς τοποθετούνται όλα τα ζητούμενα δικαιολογητικά καθώς και η τεχνική προσφορά.

Η κάθε προσφορά θα συνοδεύεται από πλήρη τεχνική περιγραφή, συνοδευόμενη κατά περίπτωση - εφόσον υπάρχουν από τεχνικά φυλλάδια.

β. Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη "ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ", που βρίσκεται μέσα στον κυρίως φάκελο. Ο φάκελος οικονομικής προσφοράς θα φέρει και αυτός τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου όπως αναγράφονται ανωτέρω.

Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον προσφέροντα. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτή διορθώσεις οι οποίες την καθιστούν ασαφή κατά την κρίση του οργάνου αξιολόγησης των προσφορών.

Οι μετέχοντες θα διαγωνισθούν προσφέροντας τιμές μονάδος στις τιμές του προϋπολογισμού της μελέτης της Υπηρεσίας.

Η προσφερόμενη τιμή θα περιλαμβάνει την αξία των ειδών κλπ, τη μεταφορά και την παράδοσή τους στην έδρα του Δήμου.

ΑΡΘΡΟ 11ο

ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Μετά τη λήξη της παράδοσης των προσφορών, αρχίζει από την Επιτροπή ο έλεγχος των δικαιολογητικών, με τη σειρά που επιδόθηκαν.

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος, μονογράφονται δε και σφραγίζονται από την Επιτροπή διαγωνισμού όλα τα δικαιολογητικά και η τεχνική προσφορά κατά φύλλο. Ο φάκελος της οικονομικής προσφοράς δεν αποσφραγίζεται, αλλά μονογράφεται και σφραγίζεται από την Επιτροπή, και παραδίδεται στην υπηρεσία, προκειμένου να αποσφραγισθεί την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στη διακήρυξη ή την πρόσκληση.

Κατόπιν η Επιτροπή προβαίνει στον έλεγχο των δικαιολογητικών.

Η Επιτροπή αφού ελέγξει τα δικαιολογητικά έγγραφα των διαγωνιζομένων αποφασίζει για τους αποκλεισθέντες και τους καλεί να παραλάβουν τους σφραγισμένους φακέλους και την εγγυητική επιστολή συμμετοχής στο διαγωνισμό.

Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται δημόσια

Προσφορές που δεν θα έχουν την υπογραφή του συμμετέχοντος ή δεν θα είναι σύμφωνες με τους όρους της διακήρυξης απορρίπτονται.

Αυτοί που δικαιούνται να παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό, καθώς επίσης και των τιμών που προσφέρθηκαν.

Η αποσφράγιση των φακέλων με τα οικονομικά στοιχεία των προσφορών γίνεται μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των λοιπών στοιχείων και για όσες προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές.

Όσες προσφορές δεν κρίνονται αποδεκτές δεν αποσφραγίζονται, αλλά επιστρέφονται στους ενδιαφερομένους.

Η κατακύρωση τελικά γίνεται στον προμηθευτή του οποίου η προσφορά είναι αποδεκτή με βάση τους καθοριζόμενους στις τεχνικές προδιαγραφές και τη διακήρυξη ουσιώδεις όρους, που προσφέρει τη χαμηλότερη τιμή.

ΑΡΘΡΟ 12ο

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

Η κατακύρωση του διαγωνισμού θα γίνει με το κριτήριο της χαμηλότερης προσφοράς όπως καθορίζεται από το άρθρο 20 του ΕΚΠΟΤΑ.

Η κατακύρωση γίνεται στον προμηθευτή που προσφέρει τη χαμηλότερη τιμή για το σύνολο των ζητούμενων ειδών / υπηρεσιών, εφόσον έχει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και η προσφορά του κρίνεται αποδεκτή με βάση τις τεχνικές προδιαγραφές και τους όρους της διακήρυξης.

Ο ανακηρυχθείς προμηθευτής υποχρεούται να υπογράψει τη σχετική σύμβαση σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση σ' αυτόν της ανακοίνωσης ανάθεσης, προσκομίζοντας και την προβλεπόμενη εγγύηση καλής εκτέλεσης. Με την ανακοίνωση της κατακύρωσης στον προμηθευτή η σύμβαση θεωρείται ως συναφθείσα, το δε έγγραφο της σύμβασης που ακολουθεί έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

ΑΡΘΡΟ 13ο

ΧΡΟΝΟΣ, ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η παραλαβή των υπό προμήθεια ειδών / υπηρεσιών θα γίνει εντός 30 ημερών από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Η παράδοση θα γίνεται σε τόπο που θα υποδεικνύεται από την υπηρεσία και για την μεταφορά των ειδών υπεύθυνος θα είναι ο προμηθευτής.

ΑΡΘΡΟ 14ο

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ολόκληρη η συμβατική αξία των ειδών θα πληρωθεί στον προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή των ειδών με έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής συνοδευόμενου από τα νόμιμα δικαιολογητικά.

ΑΡΘΡΟ 15ο

(ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ-ΕΚΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)

Ισχύουν τα αναφερόμενα στα άρθρα 27, 33 και 35 του Ε.Κ.Π.Ο.Τ.Α..

ΑΡΘΡΟ 16ο

ΔΑΠΑΝΕΣ ΠΟΥ ΒΑΡΥΝΟΥΝ ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με όλους τους φόρους, τέλη, κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, πλην Φ.Π.Α. Επίσης επιβαρύνεται με το κόστος δημοσίευσης της διακήρυξης του διαγωνισμού και τυχόν επαναληπτικής.

Πειραιάς 27/08/2015

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ