



ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
& ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Αθήνα, 05-04-2024

Αρ. Πρωτ.: ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΑΤΠΑΠ/7648

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Ελευθ. Βενιζέλου 57

Ταχ. Κώδ : 105 64 Αθήνα

Πληροφορίες: Αγγελική Μαραγκάκη

Email: [info@odap.gr](mailto:info@odap.gr)

Προς  
Πίνακα Αποδεκτών

**ΘΕΜΑ:** Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τη «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία».

Έχοντας υπόψη:

**A. Τις διατάξεις**

- το ν.δ. 496/1974 (ΦΕΚ Α' 204 )"Περί Λογιστικού των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου",
- το ν. 4013/2011 (ΦΕΚ 204/Α/2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων- αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2077), όπως ισχύει,
- το ν. 4270/2014 (ΦΕΚ Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ)- Δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- το π.δ. 80/2016 (ΦΕΚ Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες",
- το ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ», όπως τροποποιείται και ισχύει,
- το ν. 4761/2020 (ΦΕΚ Α' 248) «Αναδιοργάνωση του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων και μετονομασία του σε Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το ν. 5021/2023 (ΦΕΚ Α 31/16.2.2023) ισχύει,
- το άρθρο 76 του ν. 4727/2020 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις»,
- το ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α/2021) Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη , τις υποδομές και την υγεία»,
- το άρθρο 68 του ν. 5043/2023 (ΦΕΚ Α' 91/13-04-2023) «Αρμοδιότητες αυτοτελούς Τμήματος Παρακολούθησης και Ανάπτυξης Πόρων του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων - Τροποποίηση άρθρου 30 ν. 4761/2020».

**B. Τις αποφάσεις:**

- την με αριθμ. Γρ.Πρ.17072/18-12-2020 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΔΑΠ περί μεταβατικής τοποθέτησης του κ. Ηλία Πατσαρούχα, ως Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης,
- Την απόφαση της 15ης συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (ΘΕΜΑ 10°, 13/03/2024) περί δέσμευσης πίστωσης, έγκρισης της εφαρμογής του άρ. 6 παρ. 10 του ν. 4412/2016 για την ανάθεση σε Τμήμα και διενέργειας Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού.

Γ. Την ύπαρξη των διαθέσιμων πιστώσεων σύμφωνα με την υπ' αρ. ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΔΟΠ/ΤΕΠΕΜ/7363/03-04-2024 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑΜ: 24REQ014538469 2024-04-05).



**Δ.** Με σκοπό την παροχή υπηρεσιών για τη Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία, ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) (Αναθέτουσα Αρχή), **απευθύνει πρόσκληση για την υποβολή** οικονομοτεχνικής προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 50 του ν. 4782/2021 και τους παρακάτω όρους:

Προϋπολογισμός ύψους:	Τριάντα επτά χιλιάδες διακόσια ευρώ (37.200€) συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές του Παραρτήματος Ι
Κριτήριο κατακύρωσης	η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά <b>μόνο βάσει τιμής</b>
CPV:	- 64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» - 64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» - 64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών»
Αναλυτικές Τεχνικές Προδιαγραφές	Παράρτημα Ι
Χρόνος υποβολής των προσφορών	η διαδικασία κατάθεσης προσφορών ξεκινάει την επόμενη ημέρα ανάρτησης της πρόσκλησης στον ιστότοπο του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων. Οι αποδέκτες πρέπει να καταθέσουν την προσφορά τους εντός <b>πέντε (5) ημερών</b> από την ημερομηνία ανάρτησης της παρούσας πρόσκλησης
Τρόπος αποστολής των προσφορών	στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου <a href="mailto:atrap@odap.gr">atrap@odap.gr</a>
Διάρκεια σύμβασης	45 ημέρες με ημερομηνία έναρξης την 1 <sup>η</sup> Μαΐου 2024

Η προσφορά θα υπογράφεται από τον ίδιο τον προσφέροντα ή από το νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, θα αναφέρει ότι είναι σύμφωνη με τις ανωτέρω Τεχνικές Προδιαγραφές και ότι ο προσφέρων αποδέχεται το σύνολο των υπηρεσιών. Προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού των παρ. 1 και 2 του αρ. 73 του ν. 4412/2016, παρακαλούμε η οικονομική προσφορά να συνοδεύεται από τα παρακάτω δικαιολογητικά:

#### α) Απόσπασμα ποινικού μητρώου

Η υποχρέωση αφορά ιδίως: αα) τα φυσικά πρόσωπα, ββ) τους διαχειριστές εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), γγ) τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και την ολομέλεια του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) Ανωνύμων Εταιρειών (Α.Ε.), δδ) τα μέλη του Δ.Σ. συνεταιρισμών. Εναλλακτικά, ως απόδειξη για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παρ.1 του αρ.73 του ν. 4412/2016, δύναται να υποβληθεί **Υπεύθυνη Δήλωση**, η οποία θα πρέπει να αναφέρει τα εξής: «Δεν υπάρχει σε βάρος μου αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για λόγους που προβλέπονται στην παρ.1 του αρ.73 του ν.4412/2016» (αφορά φυσικό πρόσωπο) ή «Δεν υπάρχει σε βάρος του συνόλου των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για λόγους που προβλέπονται στην παρ.1 του αρ.73 του ν.4412/2016» (αφορά νομικό πρόσωπο).

**β) Δικαιολογητικά σύστασης και ισχύουσας εκπροσώπησης του υποψήφιου αναδόχου** (πιστοποιητικό περί εγγραφής και εκπροσώπησης στο ΓΕΜΗ, ισχύον καταστατικό κτλ.)

**γ) Φορολογική ενημερότητα** (για κάθε νόμιμη χρήση)

**δ) Ασφαλιστική ενημερότητα** (παρ.2 και 4 του αρ.73 του ν.4412/2016 για συμμετοχή σε διαγωνισμό)

Διευκρινίζεται ότι το πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας αφορά: α) τους φορείς κύριας και επικουρικής ασφάλισης, β) όλους τους εργαζομένους / απασχολούμενους της επιχείρησης ανεξαρτήτως καθεστώτος εργασίας και ασφάλισης. Σε περίπτωση ατομικών επιχειρήσεων, αφορά όσους είναι ασφαλισμένοι ως εργοδότες ή ελεύθεροι επαγγελματίες. Σε περίπτωση εταιρειών, αφορά την ίδια την εταιρεία και όχι τα φυσικά πρόσωπα που τη διοικούν ή εκπροσωπούν, εκτός αν υφίσταται εργασιακή σχέση με την εταιρεία.



ε) **Υπεύθυνη Δήλωση** περί μη επιβολής σε βάρος του υποψήφιου αναδόχου της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με το αρ. 74 ν.4412/2016.

**Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ**

**ΗΛΙΑΣ ΠΑΤΣΑΡΟΥΧΑΣ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

### Α. Αντικείμενο Έργου

Το αντικείμενο της παρούσας υπηρεσίας αφορά στην λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των επισκεπτών και χρηστών του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου», σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι κατωτέρω τριάντα (30) σημαντικοί Αρχαιολογικοί Χώροι (Α.Χ.) και Αρχαιολογικά Μουσεία (Α.Μ.) της χώρας μας: Ακρόπολη και Κλιτύες, Ολυμπίο, Κεραμεικός, Αρχαία Αγορά, Ρωμαϊκή Αγορά, Βιβλιοθήκη Αδριανού, Λύκειο Αριστοτέλους, Κνωσός, Μουσείο Ηρακλείου, Α.Χ. Αρχαίας Μεσσήνης, Αρχαιολογικό Μουσείο Αρχαίας Μεσσήνης, Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Ε.Α.Μ.), Μουσείο Βασιλικών Τάφων στον Α.Χ. Αιγών – Ημαθίας, ΑΧ Μυκηνών, Θησαυρός Ατρέα, ΑΧ Επιδαύρου, ΑΧ Δελφών, ΑΜ Δελφών, ΑΧ Θήρας, ΑΧ Λίνδου, ΑΧ Παλάτι Μεγάλου Μαγίστρου, ΑΧ Ασκληπείου Κω, ΜΒΠ, ΑΧ Ολυμπίας, ΑΜ Ολυμπίας, Παλιό Μουσείο Ολυμπίας, Αρχαιολογικό Μουσείο Χανίων, Αρχαιολογικό Μουσείο Αιγών, Ανάκτορο Αιγών, Μουσείο Νεώτερου Ελληνικού Πολιτισμού & Τζαμί Τζισδαράκη και υπάρχει ενδεχόμενο επέκτασης.

Ειδικότερα, το Call Center θα εξυπηρετεί τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά:

- τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο
- τα ταξιδιωτικά γραφεία
- τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» και λοιπούς δικαιούχους δελτίων ελεύθερης εισόδου
- τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Η παρεχόμενη από το Κέντρο Επικοινωνίας (Call Center) υποστήριξη, θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα:

Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και

Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket). Μέσω γραπτού μηνύματος θα πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία ατόμων ΑΜΕΑ, περίπτωση κωφών. Οι λοιπές περιπτώσεις ΑΜΕΑ θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν και με τους δύο τρόπους (τηλεφωνική κλήση, γραπτό μήνυμα).

Το Call Center θα λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με την Αναθέτουσα Αρχή (ΟΔΑΠ) για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ.

Ο ΟΔΑΠ θα παρέχει στον υποψήφιο Ανάδοχο, πρόσβαση σε «εργαλεία» της εφαρμογής «e-Ticketing», ώστε οι Agents/Supervisors να μπορούν να διαχειριστούν αιτήματα του ΟΔΑΠ για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών σε περιπτώσεις, όπως ενδεικτικά αναφέρεται, ένας αρχαιολογικός χώρος δεν θα είναι επισκέψιμος κατά την ημέρα προσέλευσης για λόγους ανωτέρας βίας. Ειδικότερα η διαχείριση αιτημάτων θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- ✓ τη διαχείριση επίλυσης προβλημάτων, όπου είναι δυνατόν και εφόσον δεν απαιτείται παρέμβαση τεχνικού εξοπλισμού, κρατήσεων και έκδοσης ή ακύρωσης εισιτηρίων,
- ✓ τη διαχείριση κρατήσεων και έκδοσης ή ακύρωσης εισιτηρίων,
- ✓ την προώθηση θεμάτων που αφορούν σε επιστροφή χρημάτων σε συγκεκριμένο λογαριασμό ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Ο.Δ.Α.Π.,
- ✓ την αλλαγή ημερομηνίας σε εισιτήρια με βάση όρους χρήσης
- ✓ την παροχή πληροφοριών σχετικά με κρατήσεις εισιτηρίων (π.χ ποια εισιτήρια μια κράτησης έχουν κάνει check in.

Η προβολή του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) θα πρέπει να γίνεται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου ([www.hhticket.gr](http://www.hhticket.gr)), στην οποία θα ανακοινώνεται ο Τηλεφωνικός Αριθμός Κλήσης του «Help Desk» και επίσης θα φιλοξενείται η «Φόρμα Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets»). Επιπροσθέτως, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας θα παρέχεται πρόσβαση σε Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), στο πλαίσιο της υποστήριξης της διαδικασίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων.

Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στο πλαίσιο της λειτουργίας του Κέντρου Επικοινωνίας «Call Center», θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη:

α) στη χρήση Τηλεφωνικού Κέντρου για την λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης,

β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων (Chat/Tickets).

Επιπροσθέτως, με την έναρξη του έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει και διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της λειτουργίας του Call Center.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην Προσφορά του να δεσμεύεται ότι σε κάθε περίπτωση θα καλύπτει πλήρως και επαρκώς όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν για τη λειτουργία του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center), σύμφωνα και με τις τεθείσες προδιαγραφές, καθόλη τη διάρκεια της σύμβασης, όπως αυτές περιγράφονται στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας Διακήρυξης.



Αναλυτικότερα ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει:

### **I. Λειτουργία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης**

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει να είναι κατάλληλο για τη διαχείριση μεγάλου όγκου εισερχομένων κλήσεων και να υποστηρίζει 64 τουλάχιστον ταυτόχρονες κλήσεις, εξασφαλίζοντας υψηλό CPS (Calls Per Second) και υψηλής ποιότητας ήχο (HD). Ειδικότερα, το Τηλεφωνικό Κέντρο θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλο Λογισμικό Αυτόματης Διανομής κλήσεων (ACD), καθώς και Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI), το οποίο θα παρέχει και να υποστηρίζει τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- Χρήση «Φωνητικής Πύλης» για το «ηχητικό καλωσόρισμα» και την βάσει κριτηρίων δρομολόγηση της κλήσης στο σημείο εξυπηρέτησής της. Η φωνητική πύλη θα πρέπει να μπορεί να αξιοποιηθεί και σε περίπτωση έκτακτων ανακοινώσεων του Φορέα, απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις, ε) ότι άλλο κριθεί απαραίτητο για την εκτέλεση της υπηρεσίας.
- Υποστήριξη αυτοματοποιημένου ωραρίου λειτουργίας με διαφοροποίηση των μηνυμάτων της φωνητικής πύλης για κλήσεις εκτός ωραρίου ή με βάση συγκεκριμένα κριτήρια.
- Δυνατότητα καταγραφής κλήσεων και διαφύλαξής τους, εφόσον μελλοντικά απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ.
- Δυνατότητα ενοποίησης με CRM, εφόσον μελλοντικά απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ.
- Δυνατότητα «Εργασίας από Απόσταση» για την επιχειρησιακή συνέχεια της λειτουργίας του Call Center σε κρίσιμες καταστάσεις, όπως π.χ. περιορισμού της κυκλοφορίας των εργαζομένων και υποχρεωτικής τηλεργασίας, εμφάνιση κρουσμάτων Covid-19, ή άλλου γεγονότος.
- Δυνατότητα ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (Live Chatting) μεταξύ Agents, Supervisors, ΟΔΑΠ.
- Δυνατότητα «Call Back», δυνατότητα «Voicemail», δυνατότητα διαχείρισης Queues (ουρών αναμονής) και δυνατότητα ενημέρωσης χαμένης κλήσης.
- Δυνατότητα παρακολούθησης των κλήσεων (απαντηθείσες, σε αναμονή, αναπάντητες).σε πραγματικό χρόνο (Real Time Status).

### **Προδιαγραφές Ασφαλείας Τηλεφωνικού Κέντρου**

Το Data Center του υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει διαθέτει την απαραίτητη φυσική ασφάλεια για τις υποδομές του, σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής από κακόβουλες επιθέσεις και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος. Στο παραπάνω πλαίσιο, η ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν την αδιάλειπτη λειτουργία της υπηρεσίας, Disaster Recovery Plan, καθώς και τον αναγκαίο εξοπλισμό, για την παραγωγική λειτουργία του Call Center.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης καθ' όλο το ωράριο λειτουργίας του Call Center και απεριόριστη δυνατότητα αλλαγών λειτουργιών ή μηνυμάτων IVR ή ρυθμίσεων του τηλεφωνικού κέντρου, εφόσον αυτό απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της λειτουργίας του Call Center. Η υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας των υποδομών να προβαίνει σε άμεση, εντός δύο (2) ωρών τηλεφωνική και γραπτή ενημέρωση προς τον ΟΔΑΠ καθορίζοντας το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας. Σε περίπτωση ενεργοποίησης του Disaster Recovery Plan ο χρόνος μετάπτωσης δεν πρέπει να ξεπερνά τις 12 ώρες για το 50% και τις 48 ώρες για το 100% των κλήσεων και των Tickets.

### **Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Reports**

Με σκοπό την βελτιστοποίηση της λειτουργίας της υπηρεσίας, θα πρέπει να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο Φόρμες Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων βασισμένες στην καταγραφή των ενεργειών τις οποίες πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο (CDRs), ώστε να μπορούν να παραχθούν real-time αναφορές σχετικές με την κατάσταση και την παραγωγική λειτουργία του Call Center, οι οποίες θα αφορούν στοιχεία σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση, και θα αναφέρουν τεκμηριωμένα και αναλυτικά το επίπεδο και τα λοιπά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Ενδεικτικά, με κριτήριο τα χαρακτηριστικά της κλήσης, θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι παρακάτω πληροφορίες:

- Ημερομηνία - ώρα κλήσης, Τηλεφωνικός αριθμός – διάρκεια
- Απαντημένες κλήσεις - Αναπάντητες κλήσεις
- Μέση διάρκεια κλήσης - Μέση διάρκεια αναμονής
- Μέγιστη διάρκεια κλήσης - Μέγιστη διάρκεια αναμονής.
- Συνολικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας κλήσεων σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια βάση
- Κατανομή των εισερχομένων και εξερχομένων τηλεφωνημάτων στο χρόνο (ανά ώρα, ημέρα, εβδομάδα, μήνα).
- Στατιστικές αναφορές απόδοσης των Πρακτόρων Εξυπηρέτησης Κλήσεων (Agents)

### **II. Λειτουργία Εφαρμογής «Chat/Tickets»**

Η διαχείριση και εξυπηρέτηση των γραπτών ερωτημάτων θα γίνεται μέσω εφαρμογής «Chat/Tickets», η οποία θα είναι διασυνδεδεμένη με την επίσημη Ιστοσελίδα ([www.hhticket.gr](http://www.hhticket.gr)), όπου θα φιλοξενείται η «Φόρμα Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων.

Η εφαρμογή θα πρέπει να παραμετροποιηθεί κατάλληλα σε ότι αφορά στην δρομολόγηση των ερωτημάτων (συμβάντων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ., ώστε να μπορεί να εξασφαλιστεί η βέλτιστη διαχείριση και εξυπηρέτηση των ερωτημάτων και η απρόσκοπτη συνεργασία του Call Center και του ΟΔΑΠ για την εξυπηρέτηση γραπτών ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ. Η παραμετροποίηση αυτή θα πρέπει να εγκριθεί από τον ΟΔΑΠ.



Η απάντηση των γραπτών ερωτημάτων θα πρέπει να μπορεί να δρομολογείται στους πολίτες, είτε μέσω του domain-mail server το οποίο φιλοξενεί η επίσημη ιστοσελίδα ([www.htticket.gr](http://www.htticket.gr)), είτε μέσω διαφορετικού domain-mail server.

Επιπροσθέτως, η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να αποτελεί κύριο μέσο επικοινωνίας μεταξύ των στελεχών του ΟΔΑΠ και του Call Center. Τέλος, μέσω της ίδιας εφαρμογής, τα εκδοθέντα Tickets που θα αφορούν σε βλάβες, θα προωθούνται προς το συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Οι διακριτοί ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή «Chat/Tickets», είναι οι παρακάτω:

1. End-User: Ο χρήστης (πολίτης) που υποβάλλει ερώτημα (συμβάν - Ticket).
2. Agent: Ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διαχείριση/επίλυση του ερωτήματος.

Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- A) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον End-User μέσω γραπτού μηνύματος
- B) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον Agent που εξυπηρετεί μια τηλεφωνική κλήση, το ερώτημα της οποίας χρήζει απάντησης από τον ΟΔΑΠ.
- Γ) Δημιουργία «Υπόθεσης» με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία συμβάντος.

#### Εφαρμογή «Chat/Tickets» / Reports

Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI) και υποστηρίζει πλήρη στατιστικά στοιχεία (ποσοτικά και ποιοτικά), τα οποία θα συμφωνηθούν με τον ΟΔΑΠ. Ενδεικτικά, θα πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι παρακάτω πληροφορίες:

- Ανά ημέρα εισερχόμενα γραπτά ερωτήματα (Chat/Tickets).
- Εισερχόμενα ερωτήματα (Chat /Tickets) (εξυπηρετηθέντα)
- Εισερχόμενα ερωτήματα (Chat /Tickets) (σε εκκρεμότητα)

### **III. Επιχειρησιακή Λειτουργία - Ομάδα Έργου**

Το Κέντρο Επικοινωνίας «Call Center» θα πρέπει να λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα πρέπει να είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Η υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται από εξειδικευμένα στελέχη [Εξυπηρετητές κλήσεων («Agents») και Υπεύθυνοι Παρακολούθησης και Λειτουργίας («Supervisors»)], με αποδεδειγμένη προηγούμενη εμπειρία σε αντίστοιχα έργα. Για την εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων (chat/tickets) θα πρέπει να απασχολούνται κατ' ελάχιστον (6) Εξυπηρετητές Κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων («Agents»), καθώς και δύο (2) τουλάχιστον Υπεύθυνοι Παρακολούθησης και Λειτουργίας («Supervisors»).

Επιπρόσθετα, ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει:

- α) για την διατήρηση ικανού αριθμού Agents, ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις,
- β) την διαρκή εκπαίδευση των Agents για πρόσθετες λειτουργίες που πιθανά θα προκύψουν στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της εξυπηρέτησης του έργου,
- γ) τον διαρκή ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών, και
- δ) την λειτουργία Ομάδας Διαχείρισης του έργου, εποπτείας και αξιολόγησης των Agents.

Για την αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών του Αναδόχου με την παρούσα προβλέπεται:

- Η δημιουργία αναφοράς κλήσεων και διαχείρισης αιτημάτων προς το αρμόδιο Τμήμα/Διεύθυνση του ΟΔΑΠ και ενημέρωση του αντίστοιχου πληροφοριακού συστήματος, μετά το πέρας κάθε εργασιακής ημέρας, σε σχέση με τυχόν προβλήματα ή αιτήματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της ημέρας, τα οποία είναι διαφορετικά από τα συνήθη.
- Η περιοδική (το λιγότερο ανά εβδομάδα) αξιολόγηση διαχείρισης και αποτελεσματικότητας απαντήσεων και επίλυσης προβλημάτων σε συνεργασία με την Ομάδα Έργου του Αναδόχου και το αρμόδιο Τμήμα/Διεύθυνση του ΟΔΑΠ. Σε κάθε περίπτωση το επίπεδο εξυπηρέτησης των εισερχόμενων κλήσεων (Service Level –Inbound Calls) θα αξιολογείται σε μηνιαία βάση.
- Στον υπολογισμό του Service Level-Inbound calls δεν θα προσμετρούνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφόσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι λιγότερος των 30'' δευτερολέπτων.

#### Ποινικές ρήτρες για πλημμελή εκτέλεση:

Υπό τους όρους του αρ. 5.2.2. της παρούσας, δύνανται να επιβάλλονται οι εξής ρήτρες :

- Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η στελέχωση του Αναδόχου και η εν γένει απόδοση του δεν ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις, όπως αυτές θα βρίσκονται σε ισχύ κατά το χρόνο διεξαγωγής του ελέγχου, θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα ίση με το 1/10 της μέσης ημερήσιας αξίας της Παροχής Υπηρεσιών ανά ημέρα παράβασης.

### **B. Παραδοτέα Έργου**

Τα παραδοτέα του έργου, είναι:

- Π.1 - 1<sup>η</sup> Μηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.2 - Τελική Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών (με την ολοκλήρωση του έργου)

### **Γ. Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών**

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται κυρίως από την έδρα του Αναδόχου (απομακρυσμένη υποστήριξη).



**Δ. Πίνακες Συμμόρφωσης**

**Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
<b>Γενικές Απαιτήσεις</b>		
1	Κάλυψη των τριάντα (30) σημαντικών Αρχαιολογικών Χώρων (Α.Χ.) και Αρχαιολογικών Μουσείων (Α.Μ.), με δυνατότητα επέκτασης.	ΝΑΙ
2	Τηλεφωνική και Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση για: <ul style="list-style-type: none"> <li>• τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο</li> <li>• τα ταξιδιωτικά γραφεία</li> <li>• τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού»</li> <li>• τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».</li> </ul>	ΝΑΙ
3	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη: α) στη χρήση τηλεφωνικού κέντρου για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, το οποίο να υποστηρίζει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις και β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων.	ΝΑΙ
4	Εξυπηρέτηση του κοινού στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket).	ΝΑΙ
5	Ωράριο Λειτουργίας Δευτέρα έως και Κυριακή 08:00-20:00 και 07:00-21:00 (όταν απαιτείται).	ΝΑΙ
6	Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με τον ΟΔΑΠ για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ.	ΝΑΙ
7	Διάθεση προς χρήση τηλεφωνικού αριθμού αστικής χρέωσης (Αριθμός Κλήσης του «Help Desk»), ο οποίος θα ανακοινώνεται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου ( <a href="http://www.htticket.gr">www.htticket.gr</a> ).	ΝΑΙ
8	Διάθεση προς χρήση «Φόρμας Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets») η οποία θα φιλοξενείται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου ( <a href="http://www.htticket.gr">www.htticket.gr</a> ).	ΝΑΙ
9	Υλοποίηση Πίνακα με τις απαραίτητες για τη χρήση της υπηρεσίας Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), οι οποίες θα προβάλλονται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου ( <a href="http://www.htticket.gr">www.htticket.gr</a> ).	ΝΑΙ
10	Λεπτομερής real-time καταγραφή όλων των ενεργειών τις οποίες πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο (CDRs), ώστε με την αξιοποίησή τους να παράγονται αναφορές για την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διοίκησης και διαχείρισης του Call Center.	ΝΑΙ
11	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ.	ΝΑΙ
<b>Λειτουργία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης</b>		
12	Διάθεση και χρήση Φωνητικής Πύλης.	ΝΑΙ
13	Υποστήριξη Αυτοματοποιημένου Ωραρίου Λειτουργίας μέσω της Φωνητικής Πύλης. Το περιεχόμενο του εκτός ωραρίου ηχητικό μήνυμα πληροφόρησης των πολιτών, θα καθορίζεται σε συνεργασία με τον ΟΔΑΠ.	ΝΑΙ
14	Δυνατότητα δημιουργίας μηχανισμού αυτόματης διαχείρισης κλήσεων, δίχως ανθρώπινη παρέμβαση, π.χ. «Call-Back».	ΝΑΙ
15	Δυνατότητα Voice Mail.	ΝΑΙ
16	Δυνατότητα διαχείρισης ουράς αναμονής.	ΝΑΙ
17	Δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων Live Chatting.	ΝΑΙ
18	Δυνατότητα ενοποίησης με CRM.	ΝΑΙ
19	Δυνατότητα καταγραφής - ηχογράφησης κλήσεων.	ΝΑΙ
20	Εργαλεία παρακολούθησης της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου σε πραγματικό χρόνο (Real time).	ΝΑΙ
21	Προδιαγραφές Ασφαλείας Τηλεφωνικού Κέντρου, σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις της Ενότητας Α – Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου.	ΝΑΙ
22	Σχεδιασμός και υλοποίηση Φορμών Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων, σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις της Ενότητας Α – Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου.	ΝΑΙ
<b>Λειτουργία Εφαρμογής «Chat/Tickets»</b>		
23	Παραμετροποίηση στην δρομολόγηση των ερωτημάτων (συμβάντων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ., σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις της Ενότητας Α – Τεχνικές	ΝΑΙ



A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
	Προδιαγραφές Έργου.	
24	Οι διακριτοί ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή «Chat/Tickets», είναι: • End-User: Ο χρήστης (πολίτης) που υποβάλλει ερώτημα (συμβάν - Ticket), • Agent: Ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διαχείριση/επίλυση του ερωτήματος.	ΝΑΙ
25	Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά: Α) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον End-User μέσω γραπτού μηνύματος, Β) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον Agent που εξυπηρετεί μια τηλεφωνική κλήση, το ερώτημα της οποίας χρήζει απάντησης από το «2nd Level Support», Γ) Δημιουργία «Υπόθεσης» με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία συμβάντος.	ΝΑΙ
26	Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI),	ΝΑΙ
27	Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρη στατιστικά στοιχεία (ποσοτικά και ποιοτικά), σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις της Ενότητας Α – Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου.	ΝΑΙ
<b>Επιχειρησιακή Λειτουργία - Ομάδα Έργου</b>		
28	Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Διοικητική ομάδα διαχείρισης έργου, εποπτείας και διαρκούς εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης, αξιολόγησης των Πρακτόρων Εξυπηρέτησης κλήσεων.	ΝΑΙ
29	Παροχή κινήτρων στους των Πράκτορες Εξυπηρέτησης κλήσεων, κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων, ώστε να διασφαλίζεται το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.	ΝΑΙ
30	Ο Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για την: α) Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ενημέρωσης/διάδρασης β) Διατήρηση του αριθμού των εργαζομένων σε σταθερό επίπεδο ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις, γ) Διαρκή εκπαίδευση για πρόσθετα αντικείμενα και επέκταση του σκοπού, δ) Ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών.	ΝΑΙ
31	Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την επιχειρησιακή συνέχεια κάτω από κάθε συνθήκη,	ΝΑΙ
32	Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών του,	ΝΑΙ
33	Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας από απόσταση,	ΝΑΙ
34	Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τεχνική υποστήριξη στο Call Center καθόλη τη διάρκεια λειτουργίας του,	ΝΑΙ
35	Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Disaster Recovery Plan,	ΝΑΙ
36	Ο Ανάδοχος οφείλει να έχει υποβάλει Πολιτική Ασφαλείας στην ΑΔΑΕ,	ΝΑΙ





**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

**ΠΡΟΣ :** ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ του ΟΔΑΠ

Ο/Η ..... που εδρεύω στην οδό ..... πόλη ..... ΤΚ..... αριθμ. τηλεφώνου....., ΑΦΜ: ....., ΔΟΥ:....., αφού έλαβα γνώση των τεχνικών περιγραφών - προδιαγραφών και των σχεδίων της Υπηρεσίας προσφέρω την παρακάτω τιμή για την υπηρεσία που αφορά στην «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία».

Λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνικές προδιαγραφές για την ανωτέρω υπηρεσία προσφέρω την ακόλουθη τιμή:

A/A	Σύντομη περιγραφή	Τιμή κατ' αποκοπή χωρίς ΦΠΑ
1	Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία	
	Φ.Π.Α. (24%)	
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΕ Φ.Π.Α. (24%)	
<b>Ολογράφως,</b>		

**Τρόπος πληρωμής:** Εφάπαξ πληρωμή μετά την ολοκλήρωση των Παραδοτέων:

- Π.1 - 1<sup>η</sup> Μηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.2 - Τελική Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών (με την ολοκλήρωση του έργου)

Αφορά σε μηνιαία αναφορά συμβάντων, απολογισμό του συνόλου των προσφερθεισών υπηρεσιών και υποβάλλεται εντός 10 ημερών από το τέλος της περιόδου αναφοράς.

- 1) Απαγορεύεται η αναπροσαρμογή τιμής της προσφοράς.
- 2) Αντιπροσφορές δε γίνονται δεκτές.
- 3) Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων, Ανεξάρτητων Αρχών ή άλλων Οργανισμών που κατά νόμο τον βαρύνει.
- 4) Μέσα στην παραπάνω τιμή μονάδας περιλαμβάνονται τα γενικά και επισφαλή έξοδα του προσφέροντος και γενικά κάθε είδους δαπάνη που είναι δυνατόν και να μην αναφέρεται στα παραπάνω αλλά είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις συνημμένες τεχνικές περιγραφές – προδιαγραφές.
- 5) Ο προσφέρων έλαβε γνώση των Τεχνικών Περιγραφών και των Προδιαγραφών, γνωρίζει την φύση των προς εκτέλεση εργασιών, επίσης δηλώνει ότι αποδέχεται πλήρως και χωρίς επιφύλαξη όλα τα παραπάνω και αναλαμβάνει την εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών.

Ημερομηνία

Υπογραφή – Σφραγίδα



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

-INTRAWAY ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.

Σόλωνος 74, 10680 Αθήνα

Τηλ.: 210- 3300396

intraway@intraway.gr

Νόμιμος Εκπρόσωπος : Γεώργιος Βλαχοτάσιος

-ΕΥΡΩΑΞΟΝΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.

Κιμώλου 1, Αθήνα, 11362

Τηλ.: 210 -8210335

www.euroaxes.gr

aaitken@euroaxes.gr

Νόμιμος εκπρόσωπος: Αλέξανδρος Αϊτκεν

-ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Α.Ε. ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

(δ.τ. DB-DATABANK)

Σκιαθου 147, 11255 Αθήνα

Τηλ.: 210-2005000

info@databank.com.gr

Νόμιμος εκπρόσωπος: Γιώργος Θανόπουλος