



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΜΕΛΕΤΗ

«Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ» Α.Μ. 62/2022 Τ.Υ.

<i>(ποσά σε ευρώ)</i>	Συνολικός Προϋπολογισμός
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΗΣ	100.000,00 €
ΦΠΑ 24%	24.000,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΠΑΝΗΣ	124.000,00 €

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) :

- Κέντρο κλήσεων (79512000-6)
- Υπηρεσίες διαφημιστικής εκστρατείας (79341400-0)

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 68255/5-7-2022 (ΑΔΑ: 61ΚΞ46ΜΤΛΡ-ΔΔ2) απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2022, στη ΣΑΕ 061, του εν θέματι έργου Δήμου Πεντέλης, με ενάριθμο 2021ΣΕ06100007



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τ

Τίτλος μελέτης: Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»

Αριθμός Μελέτης 62/2022 Τ.Υ.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 124.000,00 € ΣΥΜΠ. Φ.Π.Α. 24%

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1.1. Εισαγωγή

Ο Δήμος Πεντέλης, στα πλαίσια της μελέτης έργου με τίτλο «Υπογείωση εναέριων δικτύων μέσης (ονομαστική τάση λειτουργίας 20.000V) και χαμηλής τάσης (ονομαστική τάση λειτουργίας 400V) εντός των διοικητικών ορίων του Δήμου Πεντέλης και όμορων δήμων», υπέβαλλε αίτημα χρηματοδότησης (αρ. πρωτ. 2187/6908/12-4-2022), από χρηματοδοτικό πρόγραμμα «Περιβάλλον, Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή», ΕΣΠΑ 2021-2027, του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας.

Το έργο αφορά στην προσθήκη τεσσάρων υποέργων, με φορέα υλοποίησης τον Δήμο Πεντέλης, καθώς με την υπογειοποίηση του δικτύου αρμοδιότητας ΔΕΔΔΗΕ, είναι αναγκαία η υπογειοποίηση του δημοτικού φωτισμού και της σύνδεσης των οικιών με το δίκτυο ΔΕΔΔΗΕ. Το συνολικό μήκος ανέρχεται σε 34,54 χλμ.

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 68255/5-7-2022 (ΑΔΑ: 61ΚΞ46ΜΤΛΡ-ΔΔ2) απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2022, στη ΣΑΕ 061, του εν θέματι έργου Δήμου Πεντέλης, με ενάρθμο 2021ΣΕ06100007 και επιχορηγούμενο ποσό 9.921.240,00€ (συμπ. ΦΠΑ).

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΟΠΩΣ ΦΑΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΤΑ ΥΠΟΕΡΓΑ ΕΙΝΑΙ:

- 1 ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΛΩΔΙΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ 1.339.200,00€ (συμπ. ΦΠΑ)
- 2 ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΙΣΤΩΝ- ΦΩΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΩΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΦΩΤΙΣΜΟ, ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΝΕΟ ΥΠΟΓΕΙΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ 8.420.840,00€ (συμπ. ΦΠΑ).
- 3 ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ HELP DESK ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ) 124.000,00€ (συμπ. ΦΠΑ).
- 4 ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ) 37.200,00€ (συμπ. ΦΠΑ).

Με την υπ. αριθμ. απόφαση: 221/2022 Οικονομικής Επιτροπής ο Δήμος Πεντέλης αποδέχεται την χρηματοδότηση για την ένταξη του έργου με τίτλο: «Υπογείωση εναέριων δικτύων μέσης (ονομαστική τάση λειτουργίας 20.000V) και χαμηλής τάσης (ονομαστική τάση λειτουργίας 400V) εντός των διοικητικών ορίων του Δήμου Πεντέλης και όμορων δήμων», στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2022, στη ΣΑΕ 061, με ενάρθρο 2021ΣΕ06100007 και επιχορηγούμενο ποσό 9.921.240,00€ (συμπ. ΦΠΑ).

Επίσης με την με αρ. πρωτ. 68255/5-7-2022 (ΑΔΑ: 61ΚΞ46ΜΤΛΡ-ΔΔ2) απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2021 (ΣΑΕ 061) το έργο με τίτλο: «**ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ**», συνολικού προϋπολογισμού 20.235.858,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Στο πλαίσιο του έργου περιλαμβάνονται τα κάτωθι υποέργα με τους αντίστοιχους δικαιούχους:

Αριθμός Υποέργου	Υποέργο	Δικαιούχος	Προϋπολογισμός με ΦΠΑ
1	Υπογείωση μεικτού δικτύου Μέσης και Χαμηλής Τάσης	ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.	2.949.760,00 €
2	Υπογείωση αμιγούς δικτύου Μέσης Τάσης	ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.	507.883,00 €
3	Υπογείωσης αμιγούς δικτύου Χαμηλής Τάσης	ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.	4.002.525,00 €
4	Κατάργηση εναέριων παροχών και αντικατάσταση με υπόγειες παροχές. Εγκατάσταση νέων κιβωτίων και μετρητών.	ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.	2.300.611,00 €
5	Μελέτη και Αυτεπιστοασία	ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.	553.839,00 €
6	Προμήθεια καλωδίου δημοτικού φωτισμού	Δήμος Πεντέλης	1.339.200,00 €
7	Προμήθεια και τοποθέτηση ιστών-φωτιστικών σωμάτων για το δημοτικό φωτισμό, σύνδεση των οικιών με το νέο υπογειοποιημένο δίκτυο και προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος ελέγχου του δημοτικού φωτισμού	Δήμος Πεντέλης	8.420.840,00 €
8	Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες	Δήμος Πεντέλης	124.000,00 €
9	Τεχνικός σύμβουλος	Δήμος Πεντέλης	37.200, 00 €

Με την παρούσα υπηρεσία και μέσω του Υποέργου 8 με τίτλο: «**Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ**

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»»,

ο Δήμος Πεντέλης σκοπεύει να δημιουργήσει ένα γραφείο εξυπηρέτησης (help desk), μέσω του οποίου θα ενημερώνει τους πολίτες αναφορικά με το έργο της υπογειοποίησης του δικτύου ηλεκτροδότησης. Στο πλαίσιο αυτό θα λειτουργεί καθημερινή τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τις 8:00 έως τις 16:00, η οποία θα είναι σε θέση να απαντήσει σε οποιοδήποτε ερώτημα αφορά στην υπογειοποίηση του δικτύου, καθώς και να ενημερώσει για την εξέλιξη των εργασιών.

Επιπλέον, με την παρούσα υπηρεσία ο Δήμος Πεντέλης πρόκειται να σχεδιάσει και να εκτελέσει ένα πλήρες πλάνο δημοσιότητας, προκειμένου να εξασφαλίσει την διάχυση της πληροφορίας αναφορικά με το ανωτέρω αναφερόμενο έργο.

Η δαπάνη για την του Υποέργου 8 με τίτλο: «Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: «ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»», θα βαρύνει και θα εγγραφεί με τη διαδικασία της σύμβασης τον προϋπολογισμό του Δήμου Πεντέλης για το Οικονομικό Έτος 2022 ως ακολούθως:

Στον προϋπολογισμό για το Οικονομικό Έτος 2022 και συγκεκριμένα στον:

Κ.Α: 62-6112.001 με το ποσό των 124.000,00 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24%.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) :

- Κέντρο κλήσεων (79512000-6)
- Υπηρεσίες διαφημιστικής εκστρατείας (79341400-0)

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 68255/5-7-2022 (ΑΔΑ: 61ΚΞ46ΜΤΛΡ-ΔΔ2) απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2022, στη ΣΑΕ 061, του εν θέματι έργου Δήμου Πεντέλης, με ενάρημο 2021ΣΕ06100007

Στο πλαίσιο του διαγωνισμού ο Δήμος Πεντέλης θα προμηθευτεί τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Υπηρεσίες καθημερινής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help desk) πολιτών και επιχειρήσεων από τις 8:00 έως τις 16:00, οι οποίες θα περιλαμβάνουν:
 - Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ερωτημάτων πολιτών / επιχειρήσεων σε πραγματικό χρόνο, εφόσον το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου δύναται να απαντήσει χωρίς να ενημερωθεί από άλλη υπηρεσία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Τεχνική Υπηρεσία Δήμου, ΔΕΔΔΗΕ, Ανάδοχος υλοποίησης έργου οδοφωτισμού κ.λπ).
 - Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων πολιτών / επιχειρήσεων, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης και καταχώρηση αυτών στην εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων, εφόσον το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου δεν δύναται να απαντήσει χωρίς να ενημερωθεί από εξωτερική υπηρεσία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Τεχνική Υπηρεσία Δήμου, ΔΕΔΔΗΕ, Ανάδοχος υλοποίησης έργου οδοφωτισμού κ.λπ).

- Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων, για την εξέλιξή τους ή την ενημέρωσή τους για τον τρόπο που μπορούν να το κάνουν οι ίδιοι, από τον Η/Υ ή την κινητή συσκευή τους.
- Παρακολούθηση και διαχείριση βάσης δεδομένων με ταυτόχρονη εξαγωγή και παρακολούθηση των σχετικών log files, με στόχο τον έλεγχο ορθής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει σύστημα υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων, το οποίο θα πρέπει να λειτουργεί διαδικτυακά και να έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών που λειτουργεί στο Δήμο Πεντέλης¹.

2. Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας

- Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας
- Προπαρασκευαστικές δράσεις ενημέρωσης
- Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης πολιτών και επιχειρήσεων σε ανοιχτούς χώρους
- Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό

Η συνολική προθεσμία εκτέλεσης της υπηρεσίας ορίζεται σε δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημέρα υπογραφής της σύμβασης.

1.2. Αντικείμενο της Υπηρεσίας

Στο πλαίσιο της παρούσας υπηρεσίας συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

1.2.1 Υπηρεσίες καθημερινής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help desk) πολιτών και επιχειρήσεων από τις 8:00 έως τις 16:00

Για την καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία των υπηρεσιών είναι απαραίτητη η παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης όλων των εμπλεκόμενων χρηστών τόσο τηλεφωνικά (μέσω τηλεφωνικού κέντρου), όσο και ηλεκτρονικά (email) με σκοπό την έγκαιρη και ουσιαστική υποστήριξη τους για ερωτήσεις/διευκρινίσεις, τεχνικά προβλήματα, δυσλειτουργίες ή οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα.

Για το λόγο αυτό, σχεδιάζεται η δημιουργία και λειτουργία ενός Γραφείου Υποστήριξης (Call center-Helpdesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς όλους τους εμπλεκόμενους χρήστες.

1.2.1.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Οι αρμοδιότητες του Helpdesk θα είναι οι εξής:

- Ο χρήστης καλεί στην ειδική τηλεφωνική γραμμή που θα οριστεί για τις ανάγκες του έργου.
- Εναλλακτικά, αποστέλλει το αίτημα του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα δημιουργηθεί για το σκοπό αυτό.
- Οι Call Center Agents εκ μέρους του Αναδόχου,
 - Δημιουργούν ένα νέο αίτημα (που παραλαμβάνουν τηλεφωνικά ή μέσω email) στο λογισμικό helpdesk/ticketing για κάθε ερώτημα/αίτημα του χρήστη.

¹ Στο Δήμο Πεντέλης λειτουργεί η πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών FixMyCity, η οποία χρησιμοποιεί ανοικτά πρότυπα και διαθέτει τεκμηριωμένα APIs.

- Καταχωρούν στα πεδία της πλατφόρμας το σύνολο των απαραίτητων πληροφοριών που προσδιορίζουν με σαφήνεια το αίτημα του χρήστη, καθώς και την κατηγορία που αυτό αφορά.
- Το αίτημα (α) απαντάται σε πραγματικό χρόνο εφόσον οι agents έχουν την γνώση για να δώσουν σαφή και τεκμηριωμένη απάντησης ή (β) διαβιβάζεται προς διευθέτηση στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Οι agents παρακολουθούν την πορεία απάντησης / διευθέτησης των αιτημάτων των χρηστών.
- Όταν το αίτημα διεκπεραιωθεί, ενημερώνουν μέσω εξερχόμενης κλήσης ή μέσω email τους χρήστες για την οριστική απάντηση / διευθέτηση των αιτημάτων τους.

Η οργάνωση και λειτουργία του Helpdesk θα πρέπει να σχεδιαστεί και υλοποιηθεί σύμφωνα με τα παρακάτω:

1. Το helpdesk θα πρέπει να είναι διαθέσιμο από τις 08:00 έως τις 16:00.
2. Ο Ανάδοχος θα εξυπηρετεί τις ανάγκες της σύμβασης από εγκαταστάσεις (τηλεφωνικό κέντρο) οι οποίες θα είναι εξοπλισμένες με κατάλληλο λογισμικό συστήματος, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά, ακουστικά κ.ο.κ., έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη επιχειρησιακή και λειτουργική συνέχεια της παρεχόμενης υπηρεσίας.
3. Οι agents του helpdesk call center, θα πρέπει υποδέχονται το αίτημα του χρήστη με τους ακόλουθους τρόπους: (α) Τηλεφωνική κλήση και (β) email
4. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιεί σύστημα καταγραφής αιτημάτων χρηστών (support ticketing system) στο οποίο θα καταγράφονται τα αιτήματα των χρηστών. ,
5. Ο Ανάδοχος θα πρέπει κάνει χρήση συστήματος Knowledge base που περιλαμβάνει οδηγίες καθοδήγησης και επίλυσης αιτημάτων.
6. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να πραγματοποιεί εξερχόμενες κλήσεις για την ενημέρωση των χρηστών.
7. Ο Προσφέρων θα διαθέτει σύστημα ηχογράφησης και αποθήκευσης των κλήσεων, αντίγραφο των οποίων θα παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή, όταν του ζητηθεί. Τα ηχητικά αρχεία θα παραδίδονται στην Αναθέτουσα Αρχή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.
8. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέσει επαρκές εξειδικευμένο προσωπικό με εμπειρία σε έργα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στον Ιδιωτικό ή Δημόσιο Τομέα ώστε να εξασφαλίζει την παροχή πληροφοριών / διευκρινήσεων στους χρήστες των συστημάτων.
9. Ο Ανάδοχος οφείλει σε μηνιαία βάση ή όποτε ζητηθεί να παρέχει αναφορές (reports) μετά τη συλλογή και επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων τα οποία εξάγει από το λογισμικό διαχείρισης αιτημάτων (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Πλήθος εξερχόμενων κλήσεων, Πλήθος εισερχόμενων κλήσεων, Πλήθος αιτημάτων που παραλήφθηκαν τηλεφωνικά και το είδος αυτών, Χρόνος απόκρισης του Helpdesk ανά κλήση και συνολική κατανομή, Πλήθος αιτημάτων που παραλήφθηκαν μέσω email, Πλήθος ηλεκτρονικών μηνυμάτων που απάντησε το Helpdesk.
10. Πριν την έναρξη υλοποίησης της σύμβασης, θα πραγματοποιηθεί η εκπαίδευση της ομάδας των agents με σκοπό να μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες της σύμβασης.
11. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διενεργεί έρευνες ικανοποίησης χρηστών. Οι δημοσκοπήσεις προτείνεται να διεξάγονται ανά τρεις (3) μήνες και τα αποτελέσματα

αυτών θα είναι διαθέσιμα και θα κοινοποιούνται στους αρμόδιους υπεύθυνους του έργου.

12. Ο Ανάδοχος θα διαθέτει αξιόπιστο σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού του, το οποίο θα περιγράφει στην τεχνική προσφορά του.

1.2.2 Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο έργο με τίτλο «ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ», προτείνεται η οργάνωση και υλοποίηση ενός προγράμματος ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης με στόχο τη λεπτομερή ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων για την υπογειοποίηση του δικτύου ηλεκτροδότησης στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου Πεντέλης.

Οι δράσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων έχουν ως στόχο την ομαλή και χωρίς προβλήματα μετάβαση στο νέο υπογειοποιημένο δίκτυο, τόσο των κατοίκων που διαβιούν, όσο και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ευρύτερη περιοχή παρέμβασης.

Με την υλοποίηση των παραπάνω, ο Δήμος Πεντέλης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, έχει ως στόχο τη συνεχή ευαισθητοποίηση των πολιτών, την επικοινωνία της προόδου των εργασιών που εκτελούνται εντός του αστικού ιστού, καθώς και την διάθεση στοχευμένης πληροφορίας αναφορικά με τις απαιτήσεις και την εν γένει διαδικασία που θα ακολουθηθεί για την μετάβαση κάθε οικίας και επιχείρησης από το παλαιό εναέριο, στο νέο υπογειοποιημένο δίκτυο.

Η 1η φάση (Αφύπνιση – Ενημέρωση) στοχεύει στην πρώτη επαφή και ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων αναφορικά με την υπογειοποίηση του δικτύου ηλεκτροδότησης στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου Πεντέλης

Η 2η φάση (Ενεργοποίηση – Καθοδήγηση) ,στοχεύει στην ενεργοποίηση των πολιτών και επιχειρήσεων για την έναρξη της συμμετοχής τους και την αναλυτική καθοδήγησή τους. Στο πλαίσιο αυτό, οι πολίτες θα πρέπει να ενημερωθούν επακριβώς για την εν γένει διαδικασία που θα ακολουθηθεί για την μετάβαση κάθε οικίας και επιχείρησης από το παλαιό εναέριο, στο νέο υπογειοποιημένο δίκτυο, ανά περιοχή, τον τρόπο επικοινωνίας τους με το Δήμο, τις προγραμματισμένες διακοπές ρεύματος και κυκλοφορίας κ.λπ.

Το ολοκληρωμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης θα έχει χρονική διάρκεια 18 μήνες και θα περιλαμβάνει:

- **Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας – Σύμβουλος Επικοινωνίας**

Η εξειδίκευση θα ξεκινήσει με την υπογραφή της σύμβασης, θα διαρκέσει δεκαπέντε (15) μήνες και θα περιλαμβάνει :

- Καθορισμός ομάδων κοινού & ιδιαιτερότητες της κάθε ομάδας – στόχου.
- Καθορισμός των μηνυμάτων της εκστρατείας.
- Καθορισμός των χρωμάτων, του εικαστικού της εκστρατείας.
- Καθορισμός των δεικτών μέτρησης αποδοχής της εκστρατείας.
- Ερωτηματολόγιο προς το κοινό για συγκεκριμένα θέματα ενδιαφέροντος
- Σχεδιάγραμμα αρμοδιοτήτων Gant Chart για ομαλή εκτέλεση εκστρατείας.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες αναφορικά με την διαχείριση της πορείας του έργου της υπογειοποίησης.

- **Προπαρασκευαστικές δράσεις**

Οι δράσεις αυτές θα ξεκινήσουν με την ολοκλήρωση του Σχεδιασμού, θα διαρκέσουν τρεις (3) μήνες και θα περιλαμβάνουν :

- Παραγωγή κεντρικού μηνύματος και λογοτύπου εκστρατείας.
- Παραγωγή ψηφιακού έντυπου ενημερωτικού υλικού για την προβολή των δράσεων.
- Παραγωγή και διανομή ενημερωτικού φυλλαδίου για την εξοικείωση των δημοτών με τη νέα δράση, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.
- Παραγωγή αφίσας.
- Διενέργεια 3 γεωστοχευμένων ψηφιακών εκστρατειών ενημέρωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

- **Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης φορέων και κατοίκων σε ανοιχτούς χώρους**

Οι δράσεις αυτές εκκινούν με την έναρξη του έργου της υπογειοποίησης του δικτύου ηλεκτροδότησης και περιλαμβάνουν:

- 6 Δράσεις ενημέρωσης με κινητό περίπτερο ενημέρωσης-stand στις 3 κεντρικές πλατείες των Δ.Ε. του Δήμου, 1 κατά τους πρώτους 6 μήνες και 1 κατά τους τελευταίους 12 μήνες.
- Δελτία Τύπου τουλάχιστον ανά 3μηνο, με πληροφορίες για το έργο της υπογειοποίησης του δικτύου ηλεκτροδότησης και τους δείκτες προόδου του.

- **Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό**

Οι δράσεις αυτές εκκινούν με την έναρξη του έργου της υπογειοποίησης του δικτύου ηλεκτροδότησης, διαρκούν δεκαοκτώ (18) μήνες και περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία ειδικής Ψηφιακής Πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό.
- Δημιουργία Banner για διασύνδεση με άλλες ιστοσελίδες πχ Δήμου, τοπικών φορέων κοκ.
- Διαρκή (τουλάχιστον μηνιαία) ανανέωση υλικού στην ενημερωτικά πύλη με πληροφορίες.

Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται ποσοτικά οι δράσεις που θα πραγματοποιήσει ο ανάδοχος στο πλαίσιο της υπηρεσίας ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και επιχειρήσεων που θα αναλάβει.

Σημειώνεται ότι οι δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης αφορούν αποκλειστικά και μόνο τους πολίτες και επιχειρήσεις του Δήμου Πεντέλης, αναφορικά με το έργο της υπογειοποίησης του δικτύου ηλεκτροδότησης

Πίνακας Δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών

A/A	Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας	Ποσότητα
1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας	15,00 A/M

A/A	Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας	Ποσότητα
2	Προπαρασκευαστικές δράσεις	
2.1	Παραγωγή κεντρικού μηνύματος και λογοτύπου εκστρατείας	1,00 TEM
2.2	Παραγωγή ψηφιακού έντυπου ενημερωτικού υλικού για την προβολή των δράσεων	1,00 TEM
2.3	Παραγωγή και διανομή ενημερωτικού φυλλαδίου για την εξοικείωση των δημοτών με τις νέες δράσεις, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.	12.000,00 TEM
2.4	Παραγωγή αφίσας για την εξοικείωση των δημοτών με τη νέα δράση, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.	20,00 TEM
2.5	Διενέργεια γεωστοχευμένων ψηφιακών εκστρατειών ενημέρωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.	3,00 TEM
3	Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης φορέων και κατοίκων σε ανοιχτούς χώρους	
3.1	Δράσεις ενημέρωσης με κινητό περίπτερο ενημέρωσης-stand στις 3 κεντρικές πλατείες των Δ.Ε. του Δήμου, 1 κατά τους πρώτους 6 μήνες και 1 κατά τους τελευταίους 12 μήνες.	6,00 TEM
3.2	Δελτία Τύπου τουλάχιστον ανά 3μηνο, με πληροφορίες για το πρόγραμμα διαλογής στην πηγή και αναφορά στους δείκτες προόδου του.	10,00 TEM
4	Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό	
4.1	Δημιουργία ειδικής Ψηφιακής Πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό.	1,00 TEM
4.2	Δημιουργία Banner για διασύνδεση με άλλες ιστοσελίδες πχ Δήμου, τοπικών φορέων κοκ.	1,00 TEM
4.3	Ανανέωση υλικού στην ενημερωτικά πύλη με πληροφορίες.	18,00 TEM

Μερίσηια 02/12/2022 Η συντάξασα	Μερίσηια 02/12/2022 Θεωρήθηκε Ο Προϊστάμενος Δ/σης Τεχνικών Υπηρεσιών
Αθανασία Φαρασοπούλου Εργοδηγός Δομικών έργων ΔΕ	Αναστάσιος Χριστίδης Αρχιτέκτων Μηχανικός ΠΕ



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τ

Τίτλος μελέτης: Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»

Αριθμός Μελέτης 62/2022 Τ.Υ.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 124.000,00 € ΣΥΜΠ. Φ.Π.Α. 24%

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) €	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΔΑΠΑΝΗ
A	Υπηρεσίες καθημερινής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help desk) πολιτών και επιχειρήσεων από τις 8:00 έως τις 16:00 (2 άτομα για 18 μήνες)	AM	36,00	1.400,00 €	50.400,00 €
B	Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας				
B.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας - Σύμβουλος επικοινωνίας	AM	15,00	1.200,00 €	18.000,00 €
B.2	Προπαρασκευαστικές δράσεις				
B.2.1	Παραγωγή κεντρικού μηνύματος και λογοτύπου εκστρατείας	TEM	1,00	1.000,00 €	1.000,00 €
B.2.2	Παραγωγή ψηφιακού έντυπου ενημερωτικού υλικού για την προβολή των δράσεων	TEM	1,00	1.500,00 €	1.500,00 €
B.2.3	Παραγωγή και διανομή ενημερωτικού φυλλαδίου για την εξοικείωση των δημοτών με τις νέες δράσεις, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.	TEM	12000,00	1,00 €	12.000,00 €
B.2.4	Παραγωγή αφίσας για την εξοικείωση των δημοτών με τη νέα δράση, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.	TEM	200,00	0,50 €	100,00 €
B.2.5	Διενέργεια γεωστοχευμένων ψηφιακών εκστρατειών ενημέρωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.	TEM	3,00	1.200,00 €	3.600,00 €

B.3	Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης φορέων και κατοίκων σε ανοιχτούς χώρους				
B.3.1	Δράσεις ενημέρωσης με stand σε περιοχές του Δήμου που θα γίνει η υπογείωση	TEM	6,00	900,00 €	5.400,00 €
B.3.2	Δελτία Τύπου τουλάχιστον ανά 3μηνο, με πληροφορίες για το έργο υπογειοποίησης του δικτύου και αναφορά στους δείκτες προόδου του.	TEM	10,00	100,00 €	1.000,00 €
B.4	Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό	TEM			
B.4.1	Δημιουργία και συντήρηση ειδικής Ψηφιακής Πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό.	TEM	1,00	3.600,00 €	3.600,00 €
B.4.2	Δημιουργία Banner για διασύνδεση με άλλες ιστοσελίδες πχ Δήμου, τοπικών φορέων κοκ.	TEM	1,00	1.600,00 €	1.600,00 €
B.4.3	Ανανέωση υλικού στην ενημερωτικά πύλη με πληροφορίες.	TEM	18,00	100,00 €	1.800,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.					100.000,00 €
Φ.Π.Α. 24%					24.000,00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ					124.000,0 €

Η Αναθέτουσα Αρχή σε κάθε περίπτωση, διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς παράτασης του συμβατικού χρόνου ή μεταβολής του φυσικού αντικείμενου στα έτη, έως εξαντλήσεως του συμβατικού οικονομικού αντικείμενου και με την προϋπόθεση εγγραφής αντίστοιχης πίστωσης στον οικείο Κ.Α., εάν για οιονδήποτε λόγο οι υπηρεσίες δεν παρασχεθούν στον χρόνο που έχουν προϋπολογιστεί.

Η κατανομή του αντικείμενου και οι αντίστοιχες ποσότητες ανά Ομάδα, σύμφωνα με τον Προϋπολογισμό είναι ενδεικτική και σε καμία περίπτωση δε δεσμεύουν την Αναθέτουσα Αρχή, η οποία δύναται να εκτελέσει μέρος του αντικείμενου μιας ομάδας με αντίστοιχη αύξηση του αντικείμενου άλλης/άλλων Ομάδας/Ομάδων, ανάλογα με τις ανάγκες της εντός της συνολικής συμβατικής δαπάνης και σύμφωνα με την προσφορά του αναδόχου ανά Ομάδα. Η εντολή και παρακολούθηση των υπηρεσιών σύμφωνα με τα ανωτέρω θα πραγματοποιούνται από την αρμόδια Υπηρεσία του Δήμου και η παραλαβή από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.

Μελέσηια 02/12/2022 Η συντάξασα	Μελέσηια 02/12/2022 Θεωρήθηκε Ο Προϊστάμενος Δ/σης Τεχνικών Υπηρεσιών
Αθανασία Φαρασοπούλου Εργοδηγός Δομικών έργων ΔΕ	Αναστάσιος Χριστίδης Αρχιτέκτων Μηχανικός ΠΕ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τ

Τίτλος μελέτης: Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»

Αριθμός Μελέτης 62/2022 Τ.Υ.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 124.000,00 € ΣΥΜΠ. Φ.Π.Α. 24%

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Του Οικονομικού Φορέα με έδρα το, οδός αρ. Τ.Κ.
..... Τηλ. fax

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) €	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΔΑΠΑΝΗ
A	Υπηρεσίες καθημερινής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help desk) πολιτών και επιχειρήσεων από τις 8:00 έως τις 16:00 (2 άτομα για 18 μήνες)	AM	36,00		
B	Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας				
B.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας - Σύμβουλος επικοινωνίας	AM	15,00		
B.2	Προπαρασκευαστικές δράσεις				
B.2.1	Παραγωγή κεντρικού μηνύματος και λογοτύπου εκστρατείας	TEM	1,00		
B.2.2	Παραγωγή ψηφιακού έντυπου ενημερωτικού υλικού για την προβολή των δράσεων	TEM	1,00		
B.2.3	Παραγωγή και διανομή ενημερωτικού φυλλαδίου για την	TEM	12000,00		

	εξοικείωση των δημοτών με τις νέες δράσεις, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.				
B.2.4	Παραγωγή αφίσας για την εξοικείωση των δημοτών με τη νέα δράση, τις ορθές πρακτικές κ.λπ.	TEM	200,00		
B.2.5	Διενέργεια γεωστοχευμένων ψηφιακών εκστρατειών ενημέρωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.	TEM	3,00		
B.3	Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης φορέων και κατοίκων σε ανοιχτούς χώρους				
B.3.1	Δράσεις ενημέρωσης με stand σε περιοχές του Δήμου που θα γίνει η υπογείωση	TEM	6,00		
B.3.2	Δελτία Τύπου τουλάχιστον ανά 3μηνο, με πληροφορίες για το έργο υπογειοποίησης του δικτύου και αναφορά στους δείκτες προόδου του.	TEM	10,00		
B.4	Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό	TEM			
B.4.1	Δημιουργία και συντήρηση ειδικής Ψηφιακής Πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό.	TEM	1,00		
B.4.2	Δημιουργία Banner για διασύνδεση με άλλες ιστοσελίδες πχ Δήμου, τοπικών φορέων κοκ.	TEM	1,00		
B.4.3	Ανανέωση υλικού στην ενημερωτικά πύλη με πληροφορίες.	TEM	18,00		
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.					
Φ.Π.Α. 24%					
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ					

.....,/...../.....
Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τ

Τίτλος μελέτης: Σύμβουλος επικοινωνίας και help desk για τους πολίτες στο πλαίσιο του έργου: « ΥΠΟΓΕΙΩΣΗ ΕΝΑΕΡΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 20.000V) ΚΑΙ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 400V) ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ ΚΑΙ ΟΜΟΡΩΝ ΔΗΜΩΝ»

Αριθμός Μελέτης 62/2022 Τ.Υ.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 124.000,00 € ΣΥΜΠ. Φ.Π.Α. 24%

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1 - Αντικείμενο

Στο πλαίσιο του διαγωνισμού ο Δήμος Πεντέλης θα προμηθευτεί τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Υπηρεσίες καθημερινής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help desk) πολιτών και επιχειρήσεων από τις 8:00 έως τις 16:00, οι οποίες θα περιλαμβάνουν:
 - Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ερωτημάτων πολιτών / επιχειρήσεων σε πραγματικό χρόνο, εφόσον το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου δύναται να απαντήσει χωρίς να ενημερωθεί από εξωτερική υπηρεσία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Τεχνική Υπηρεσία Δήμου, ΔΕΔΔΗΕ, Ανάδοχος υλοποίησης έργου οδοφωτισμού κ.λπ).
 - Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων πολιτών / επιχειρήσεων, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης και καταχώρηση αυτών στην εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων, εφόσον το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου δεν δύναται να απαντήσει χωρίς να ενημερωθεί από εξωτερική υπηρεσία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Τεχνική Υπηρεσία Δήμου, ΔΕΔΔΗΕ, Ανάδοχος υλοποίησης έργου οδοφωτισμού κ.λπ).
 - Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων, για την εξέλιξή τους ή την ενημέρωσή τους για τον τρόπο που μπορούν να το κάνουν οι ίδιοι, από τον Η/Υ ή την κινητή συσκευή τους.
 - Παρακολούθηση και διαχείριση βάσης δεδομένων με ταυτόχρονη εξαγωγή και παρακολούθηση των σχετικών log files, με στόχο τον έλεγχο ορθής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει σύστημα υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων, το οποίο θα πρέπει να λειτουργεί διαδικτυακά και να έχει την

δυνατότητα διασύνδεσης με το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών που λειτουργεί στο Δήμο Πεντέλης.

2. Σχεδιασμός πλάνου δημοσιότητας – Εκτέλεση δράσεων δημοσιότητας
 - Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας
 - Προπαρασκευαστικές δράσεις ενημέρωσης
 - Δράσεις στοχευμένης ενημέρωσης πολιτών και επιχειρήσεων σε ανοιχτούς χώρους
 - Δράσεις ψηφιακής καμπάνιας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακής πύλης ενημέρωσης κοινού με πληροφοριακό υλικό για το γενικό κοινό

ΑΡΘΡΟ 2 – Ισχύουσες διατάξεις

Η διενέργεια του διαγωνισμού και η εκτέλεση της υπηρεσίας θα γίνουν σύμφωνα με τις διατάξεις:

- 1 Του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
- 2 Του Ν. 3852/2010 «Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- 3 Του Ν. 2690/1999 «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».
- 4 Του Ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
- 5 Του Ν. 3548/2007 «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».
- 6 Του Ν. 4013/2011 «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
- 7 Του Π.Δ 80/2016 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
- 8 Του Ν. 4155/2013 «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες Διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με την Υποπαράγραφο ΣΤ 20, του Πρώτου Άρθρου του Ν. 4254/2014 (ΦΕΚ 85/Α΄/7-4-2014) και όπως ισχύει.
- 9 Της αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031/23-4-2012 Υπουργικής Απόφασης «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
- 10 Του Ν. 4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτεία (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».
- 11 Του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)».
- 12 Το αρθ.72 παρ. 1 περ. δ του Ν. 3852/10 και τις εγκυκλίους 6347/24-5-1985 και 38135/9-7-1986 την εγκύκλιο 30/2011 του ΥΠΕΣΑΗΔ και Υπ. Οικ., το άρθρο 67 ν. 4270/2014, όπως ισχύει, το εγγ. Υπ. Οικ. 2/18993/ΔΠΔΣΜ/28.02.2014
- 13 Του Π.Δ. 38/ΦΕΚ Α 63/04.05.2017 «Κανονισμός Λειτουργίας της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών»
- 14 Του Π.Δ. 39/2017 (ΦΕΚ 64/04-05-2017) «Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών.
- 15 Τους σχετικούς Νόμους, Διατάγματα, Κανονιστικές Αποφάσεις, κ.λπ., που εναρμόνισαν την Ελληνική Νομοθεσία περί Προμηθειών με το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

ΑΡΘΡΟ 3 – Διάρκεια σύμβασης

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, η οποία θα έχει διάρκεια δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία που θα οριστεί κατά την υπογραφή της Σύμβασης ως ημερομηνία έναρξης υλοποίησης του Αντικειμένου της προμήθειας «Προμήθεια και τοποθέτηση ιστών-φωτιστικών σωμάτων για το δημοτικό φωτισμό, σύνδεση των οικιών με το νέο υπογειοποιημένο δίκτυο και προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος ελέγχου του δημοτικού φωτισμού».

ΑΡΘΡΟ 4 – Υποχρεώσεις του αναδόχου

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της προμήθειας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της προμήθειας.
2. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
3. Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο του έργου σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της Αναθέτουσας Αρχής, πλην της αμοιβής του την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε Τράπεζα της επιλογής του και υπό τον όρο προηγούμενης ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.
4. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και τον Κύριο του Έργου ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.
5. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προσαρμόζει το λογισμικό σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αν αυτό απαιτείται από τη φύση των δεδομένων που αποθηκεύονται και επεξεργάζονται.
7. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον

Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.

8. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία, καθώς και κάθε έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το αντικείμενο της παρούσας, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.
9. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση του Αντικειμένου της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής.
10. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποφεύγει την προβολή καθ' οιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με την εξαίρεση της απλής αναφοράς στο πελατολόγιό του.
11. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να συνεργαστεί με οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής και άλλον αρμόδιο κρατικό φορέα, με τον τρόπο που θα του υποδείξει η αρμόδια Διεύθυνση της Αναθέτουσας Αρχής και να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αναφορές, πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.
12. Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται, για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων του ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστηθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με τη Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.
13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαρίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος ή οι τυχόν εγκεκριμένοι υπεργολάβοι του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Ασφαλιστική Νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 5 – Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη για την παροχή όλων των μέσων και στοιχείων τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της ανατιθέμενης προμήθειας.

ΑΡΘΡΟ 6 - Εγγυήσεις

Ο Ανάδοχος παρέχει «εγγύηση καλής εκτέλεσης», σε ποσοστό επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ή του τμήματος της σύμβασης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα

προαίρεσης. Το ποσοστό αυτό καθορίζεται σε τέσσερα τοις εκατό (4%). Η εγγύηση καλής εκτέλεσης κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων που ορίζονται στη σύμβαση. Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά το άρθρο 132, περί τροποποίησης συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, η αναθέτουσα αρχή οφείλει να απαιτεί από τον ανάδοχο να καταθέσει μέχρι και την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό τέσσερα τοις εκατό (4%), επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου. Οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 7 – Ποινικές ρήτρες

Εφ' όσον υπάρξει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης της προμήθειας μπορεί να επιβληθεί σε βάρος του αναδόχου της προμήθειας ποινική ρήτρα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 8 – Τόπος και Χρόνος παράδοσης

Οι υπηρεσίες θα παρασχεθούν από το προσωπικό του αναδόχου σύμφωνα με την παρούσα μελέτη και στους χρόνους που ορίζει η σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 9 - Παραλαβή

Η παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης θα γίνει σύμφωνα με το άρθρο 219 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 10 - Ανωτέρα βία

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας δεν είναι υπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α.. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 11 – Απόρριψη παραδοτέων - Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως

εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

ΑΡΘΡΟ 12 - Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί μετά την οριστική, ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των παραδοτέων από την Επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται σύμφωνα με το άρθρου 221 του Ν. 4412/2016, μετά την προσκόμιση όλων των νόμιμων παραστατικών.

Ο Ανάδοχος βαρύνετέ με όλες γενικά τις δαπάνες, φόρους, τέλη, καθώς και κάθε άλλης προβλεπόμενης από νόμο κράτησης.

ΑΡΘΡΟ 13 - Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις

Οι δασμοί, φόροι και λοιπές δημοσιονομικές επιβαρύνσεις βαρύνουν τον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη κράτηση ή εισφορά, η οποία κατά νόμο βαρύνει αυτόν.

ΑΡΘΡΟ 14 - Επίλυση διαφορών, Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα αρμόδια ελληνικά δικαστήρια.

Μελίσσια 02/12/2022 Η συντάξασα	Μελίσσια 02/12/2022 Θεωρήθηκε Ο Προϊστάμενος Δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών
Αθανασία Φαρασοπούλου Εργοδηγός Δομικών έργων ΔΕ	Αναστάσιος Χριστίδης Αρχιτέκτων Μηχανικός ΠΕ