

Ελλάδα-Αθήνα: Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

ΟJ S 20/2024 29/01/2024

Προκήρυξη σύμβασης

Υπηρεσίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

## Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή

### I.1. Επωνυμία και διευθύνσεις

Επίσημη επωνυμία: ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΔΑΤΩΝ

Ταχ. διεύθυνση: Πειραιώς 132

Πόλη: ΑΘΗΝΑ

Κωδικός NUTS: EL30 Αττική / Attiki

Ταχ. κωδικός: 11854

Χώρα: Ελλάδα

Αρμόδιος για πληροφορίες: Νατάσσα Μπαξεβανάκη

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [banata@rae.gr](mailto:banata@rae.gr)

Τηλέφωνο: +30 2103727426

Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:

Γενική διεύθυνση: [www.rae.gr](http://www.rae.gr)

### I.3. Επικοινωνία

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για απεριόριστη, πλήρη, άμεση και δωρεάν πρόσβαση στη διεύθυνση: [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από η προαναφερθείσα διεύθυνση

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται στην προαναφερθείσα διεύθυνση

### I.4. Είδος της αναθέτουσας αρχής

Άλλο είδος: Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή

### I.5. Κύρια δραστηριότητα

Άλλες δραστηριότητες: ΕΝΕΡΓΕΙΑ

## Τμήμα II: Αντικείμενο

### II.1. Εύρος της σύμβασης

#### II.1.1. Τίτλος

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΗΣ ΡΑΑΕΥ

#### II.1.2. Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV

64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

#### II.1.3. Είδος σύμβασης

Υπηρεσίες

#### II.1.4. Σύντομη περιγραφή

Αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού, είναι η «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου της ΡΑΑΕΥ», όπως περιγράφεται αναλυτικά στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας.

#### II.1.5. Εκτιμώμενη συνολική αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 180 000,00 EUR

#### II.1.6. Πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

### II.2. Περιγραφή

#### II.2.2. Επιπλέον κωδικός(-οί) CPV

79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων

#### II.2.3. Τόπος εκτέλεσης

Κωδικός NUTS: EL30 Αττική / Attiki

#### II.2.4. Περιγραφή της σύμβασης

Αντικείμενο του παρόντος Διαγωνισμού, είναι η «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου της ΡΑΑΕΥ», όπως περιγράφεται αναλυτικά στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας.

#### II.2.5. Κριτήρια ανάθεσης

Τα κριτήρια που αναφέρονται κατωτέρω

Τιμή

#### II.2.6. Εκτιμώμενη αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 180 000,00 EUR

#### II.2.7. Διάρκεια σύμβασης, συμφωνίας-πλαίσιο ή δυναμικού συστήματος αγορών

Διάρκεια σε μήνες: 24

Η παρούσα σύμβαση υπόκειται σε παράταση: όχι

#### II.2.10. Πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές προσφορές

Θα γίνουν δεκτές εναλλακτικές προσφορές: όχι

#### II.2.11. Πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα προαίρεσης

Δικαιώματα προαίρεσης: όχι

#### II.2.13. Πληροφορίες σχετικά με τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η σύμβαση σχετίζεται με έργο ή/και πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: όχι

#### II.2.14. Συμπληρωματικές πληροφορίες

### Τμήμα III: Νομικές, οικονομικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές πληροφορίες

#### III.1. Προϋποθέσεις συμμετοχής

##### III.1.1. Άδεια άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την εγγραφή σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των όρων: Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης, Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος

της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412 /2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η παραπάνω απαίτηση πρέπει να καλύπτεται από κάθε ένα μέλος της ένωσης.

### III.1.2. Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής: Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό κύκλο εργασιών για τα έτη 2020, 2021, 2022 ίσο ή μεγαλύτερο από το 100% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών ετών, τότε ο μέσος γενικός κύκλος εργασιών για όσα έτη δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι ίσος ή μεγαλύτερο από το 100% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

### III.1.3. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής: Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται: α) Κατά τη διάρκεια της τελευταίας τριετίας (2020, 2021, 2022), να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον μια σύμβαση αντίστοιχου αντικειμένου και προϋπολογισμού τουλάχιστον ίσου με αυτόν της παρούσας σύμβασης. β) να διαθέτουν Ομάδα Έργου σύμφωνα με το Παράρτημα I της παρούσας, για τη διασφάλιση του απαιτούμενου επιπέδου ποιότητας εξυπηρέτησης. Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανείζοντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων σύμφωνα με την παράγραφο 2.3.5 και 2.3.6. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη αυτής.

## III.2. Όροι που αφορούν τη σύμβαση

### III.2.2. Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις

περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α΄.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

- III.2.3. Πληροφορίες σχετικά με το προσωπικό που αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης**  
Υποχρέωση αναφοράς των ονοματεπωνύμων και των επαγγελματικών προσόντων του προσωπικού στο οποίο ανατίθεται η εκτέλεση της σύμβασης

## Τμήμα IV: Διαδικασία

---

### IV.1. Περιγραφή

#### IV.1.1. Είδος διαδικασίας

Ανοικτή διαδικασία

#### IV.1.3. Πληροφορίες σχετικά με συμφωνία-πλαίσιο ή δυναμικό σύστημα αγορών

#### IV.1.8. Πληροφορίες για τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών (GPA)

Η σύμβαση καλύπτεται από τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών: ναι

### IV.2. Διοικητικές πληροφορίες

#### IV.2.2. Προθεσμία παραλαβής των προσφορών ή των αιτήσεων συμμετοχής

Ημερομηνία: 04/03/2024 Τοπική ώρα: 12:00

#### IV.2.3. Εκτιμώμενη ημερομηνία αποστολής των προσκλήσεων υποβολής προσφορών ή συμμετοχής στους επιλεγέντες υποψηφίους

#### IV.2.4. Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής

Ελληνικά

#### IV.2.6. Ελάχιστη απαιτούμενη χρονική διάρκεια ισχύος της προσφοράς

Διάρκεια σε μήνες: 12 (από την αναφερόμενη ημερομηνία παραλαβής των προσφορών)

#### IV.2.7. Όροι για την αποσφράγιση των προσφορών

Ημερομηνία: 05/03/2024 Τοπική ώρα: 12:00

## Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες

---

### VI.1. Πληροφορίες σχετικά με επαναλαμβανόμενες συμβάσεις

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη δημόσια σύμβαση: όχι

### VI.3. Συμπληρωματικές πληροφορίες

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης ([www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων

είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινήσεων που είτε υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

#### **VI.4. Διαδικασίες προσφυγής**

##### **VI.4.1. Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**

Επίσημη επωνυμία: Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ)

Πόλη: Αθήνα

Χώρα: Ελλάδα

Τηλέφωνο: +30 2103727426

##### **VI.4.3. Υποβολή προσφυγών**

Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών: Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην ανεξάρτητη Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π. δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του. Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι: (α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή (β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως (γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ. Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης. Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

##### **VI.4.4. Υπηρεσία από την οποία παρέχονται πληροφορίες για την υποβολή προσφυγών**

Επίσημη επωνυμία: Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ)

Πόλη: Αθήνα

Χώρα: Ελλάδα

Τηλέφωνο: +30 2103727426

##### **VI.5. Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης**

24/01/2024