

ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
1^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ**

**Νέα Ιωνία 29-8-2019
Αριθμ. Πρωτ. 21694**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ - ΠΑΤΗΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΙΑΣ ΟΛΓΑΣ 3-5 Ν.ΙΩΝΙΑ 14 233
ΤΜΗΜΑ:ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ:ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Κ Σχιζιάς
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2132057951
FAX: 2132057038

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡ/ΣΗΣ Π 1/19

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΩΝ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
(Αριθμός Πρόσκλησης Π 1/19)**

Έχοντας υπόψη :

1. Του Ν 3861/2010 (ΦΕΚ 112/13-7-10) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο Πρόγραμμα Διαύγεια και άλλες διατάξεις »
173) « Δικαστική προστασία κατά την σύναψη Δημοσίων Συμβάσεων» όπως τροποποιήθηκε συμφώνως του άρθρου 377Ν.4412/2016
- 3.Του Ν. 3871/2010 (ΦΕΚ 141/Α/2010/-2010 τ.Α΄) « Ανάλυση υποχρεώσεων από τους διατάκτες».
4. Του Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011), άρθρο 4 παρ.3, για την επιβολή κράτησης 0,10% επί της συμβατικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης, υπέρ του Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. και του άρθρου 61. παρ.5 του Ν. 4146/2013 «τροποποίηση διατάξεων του Ν 4013/2011».
5. Του ν. 4412/8-8-2016 (ΦΕΚ 147/τ.Α΄/16) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ) »
6. Την από 17-5-2019 (8^η Συν Θεμ Α6) απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου

ΑΝΑΚΟΙΝΩΝΕΙ

Πρόσκληση ενδιαφέροντος με σφραγισμένες προσφορές σε ξεχωριστούς φακέλους η τεχνική και οικονομική προσφορά για την ανάθεση της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου.

1.ΤΟΠΟΣ –ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
Γενικό Νοσοκομείο Ν. Ιωνίας Κωνσταντοπούλειο – Πατησίων (Πρωτόκολλο)	16/09/2019 ημέρα Δευτέρα και ώρα 14:30	Γενικό Νοσοκομείο Ν. Ιωνίας Κωνσταντοπούλειο – Πατησίων (Αμφιθέατρο)	17-09-2019 ημέρα Τρίτη και ώρα 12:30

2. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΕΧΟΥΝ :

Σύμφωνα με το αρ 25 του Ν 4412/2016 , υποψήφιοι ή προσφέροντες και σε περίπτωση ενώσεων , τα μέλη αυτών μπορούν να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε :

- α) σε κράτος –μέλος της Ένωσης ,
- β) σε κράτος –μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ)
- γ) σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1,2,4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Παραρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας καθώς και
- δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ΄ της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λαμβάνουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά .Η επιλεγείσα ένωση ή κοινοπραξία υποχρεούται να πράξει τούτο εάν κατακυρωθεί σε αυτή η σύμβαση εφόσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης.

Οι προσφορές θα ισχύουν για διάστημα 180 ημερών.

Τα έξοδα δημοσίευσης της παρούσας βαρύνουν το Νοσοκομείο

Αντίγραφα της διακήρυξης μέσω της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου & μέσω του διαδικτυακού τόπου “et.dianveia.gov.gr”

Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τα παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

4.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ –ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄
4.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ –ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄
4.3 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄
4.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄
4.5.ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε΄

Γρ. Προμηθειών Πρ. Οικονομικού Η Αν/τρια Προϊστ. Διοικ/κής Δ/σης Η Προϊστ.Διοικ/κής Δ/σης Ο Διοικητής

Κ. Σχίζας

Δ. Τσαβλής

Δ. Λαμπροπούλου

Ε. Ραυτοπούλου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΕΙΔΟΣ	Πρόσκληση ανοικτού ενδιαφέροντος
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ	Η πλέον συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη.
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	Ανάθεση της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου
ΚΩΔΙΚΟΣ CPV	(CPV 79417000-0)
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	
ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	Παροχή Υπηρεσιών
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΒΑΡΥΝΕΙ	
ΠΟΣΟΤΗΤΑ -ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Όπως αναλυτικά αναφέρεται στο Παράρτημα Β
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ	
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ	Σύμφωνα με το Παράρτημα Γ
ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΑΡΘΡΟ 24 Ν. 2198/94)	

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ -ΤΕΧΝΙΚΕΣ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

Περιγραφή αντικειμένου

Σκοπός της παρούσας Πρόσκλησης είναι η επιλογή αναδόχου εταιρείας του έργου με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών προγραμματισμού ραντεβού (πρωινά και απογευματινά) μέσω τηλεφώνου και Διαδικτύου, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που περιγράφονται παρακάτω.

Η χρονική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δύο (2) έτη, με δυνατότητα επέκτασής της για ένα (1) επιπλέον έτος.

Το κόστος των υπηρεσιών που περιγράφονται στην παρούσα, το επωμίζεται απευθείας ο πολίτης-χρήστης των υπηρεσιών. Το νοσοκομείο δεν θα έχει καμία οικονομική ή άλλη επιβάρυνση, άμεσα ή έμμεσα, από την παροχή των υπηρεσιών.

Προσφορές διαγωνιζομένων που υποκρύπτουν οιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση για το νοσοκομείο κατά την προετοιμασία και την παροχή των υπηρεσιών, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να πληροί αποδεδειγμένα και τεκμηριωμένα στην προσφορά του τις παρακάτω προδιαγραφές κατ' ελάχιστον και επί ποινή αποκλεισμού.

Προσφορές διαγωνιζομένων αόριστες, ασαφείς και ανεπίδεκτες αξιολόγησης ή /και τέτοιες που τροποποιούν όρους της Πρόσκλησης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Κριτήριο κατακύρωσης είναι η πιο συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη.

Παροχές, υπηρεσίες και στοιχεία πλέον των προδιαγραφών που ορίζονται παρακάτω, δύναται να ληφθούν υπ' όψιν στην αξιολόγηση των προσφορών.

Ελάχιστες προδιαγραφές υπηρεσίας ραντεβού

Ο ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες με δικούς του πόρους (προσωπικό, εξοπλισμός κ.λπ.) και από τις δικές του εγκαταστάσεις.

Η τηλεφωνική υπηρεσία ραντεβού πρέπει να λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, Σαββατοκύριακο και αργίες. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει την σχετική ικανότητά του, αναφέροντας στην προσφορά του τους Δημόσιους φορείς υγείας, στους οποίους ήδη παρέχει αντίστοιχη, ως προς το ωράριο λειτουργίας, τηλεφωνική υπηρεσία.

Η τηλεφωνική υπηρεσία πρέπει να είναι προσβάσιμη στον πολίτη μέσω σύντομου αριθμού κλήσης. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τον κωδικό κλήσης της υπηρεσίας που προτίθεται να χρησιμοποιήσει.

Ο χρήστης της τηλεφωνικής υπηρεσίας ραντεβού πρέπει να εξυπηρετείται ζωντανά, από στέλεχος του αναδόχου.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει τον πολίτη για τις χρεώσεις της τηλεφωνικής υπηρεσίας ατελώς, αμέσως μόλις συνδεθεί.

Ο ανάδοχος πρέπει να ενημερώνει τηλεφωνικά όλους τους πολίτες δωρεάν μία (1) ημέρα πριν το ραντεβού (υπενθύμιση) καθώς και σε περίπτωση μεταβολής του ραντεβού (ακύρωση ή μετάθεση).

Η τηλεφωνική υπηρεσία πρέπει να διατίθεται κατ' ελάχιστον στα ελληνικά και στα αγγλικά.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εξυπηρετεί το 95% των εισερχομένων κλήσεων κατ' ελάχιστον σε μηνιαία βάση.

Ο μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση της κλήσης από στέλεχος του αναδόχου πρέπει να είναι ≤ 30 δευτερόλεπτα για το 90% των κλήσεων σε μηνιαία βάση. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του την ικανότητα τήρησης του παραπάνω δείκτη.

Το ποσοστό των απορριφθεισών κλήσεων επί του συνόλου των εισερχομένων κλήσεων πρέπει να είναι $\leq 2\%$ σε μηνιαία βάση.

Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει ότι η μέση χρονική διάρκεια της κλήσης δεν θα είναι μεγαλύτερη των δύο (2) λεπτών σε μηνιαία βάση, η δε μέγιστη επιτρεπόμενη πέντε (5) λεπτά, οπότε θα διακόπτεται αυτόματα. Αμέσως μετά τη διακοπή, στέλεχος του αναδόχου πρέπει καλέσει τον χρήστη για να ολοκληρώσει την διακοπείσα επικοινωνία, με κόστος του αναδόχου.

Αποτελεί υποχρέωση του αναδόχου να αποστέλλει τακτικά στα αρμόδια στελέχη του νοσοκομείου αναφορές με αναλυτικά (και πρωτογενή, κατά περίπτωση) στοιχεία τηλεφωνικών κλήσεων και ραντεβού της υπηρεσίας.

Τα συστήματα του αναδόχου πρέπει να επικοινωνούν με ασφάλεια και σε πραγματικό χρόνο με τα κατάλληλα συστήματα του νοσοκομείου, ώστε να είναι εφικτή η απομακρυσμένη διαχείριση των ραντεβού του νοσοκομείου από τα στελέχη του. Ο διαγωνιζόμενος πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του την τεχνική λύση απομακρυσμένης πρόσβασης στα κατάλληλα συστήματα του νοσοκομείου που θα υλοποιήσει, και να τεκμηριώσει τη σχετική ικανότητά του.

Ο ανάδοχος πρέπει να θέσει την τηλεφωνική υπηρεσία ραντεβού σε πλήρη λειτουργία εντός ενός (1) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να παραθέσει στην προσφορά του αναλυτικό χρονοδιάγραμμα.

Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει κατάλληλο σύστημα που θα επιτρέπει στον πολίτη-χρήστη να δει τα διαθέσιμα ραντεβού και να κλείσει/τροποποιήσει ραντεβού μέσω Διαδικτύου σε πραγματικό χρόνο. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του το προσφερόμενο σύστημα ραντεβού μέσω Διαδικτύου και να παραθέσει οθόνες του.

Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να περιλάβει στην προσφορά του οργανόγραμμα και περιγραφή ρόλων των στελεχών του που θα απασχοληθούν στο έργο.

Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση των προς ανάθεση υπηρεσιών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 : 2015. Το σε ισχύ πιστοποιητικό θα πρέπει να επισυναφθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

Ο ανάδοχος πρέπει να εγγυάται την ασφάλεια των δεδομένων που ανταλλάσσονται με το νοσοκομείο για την παροχή της υπηρεσίας σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 27001 : 2013. Το σε ισχύ πιστοποιητικό θα πρέπει να επισυναφθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

Η διαθεσιμότητα των προσφερόμενων από τον ανάδοχο υπηρεσιών πρέπει να είναι $\geq 99\%$ σε μηνιαία βάση.

Ο ανάδοχος πρέπει να τηρεί τη νομοθεσία που διέπει την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Απαιτείται τεκμηρίωση στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει πλήρως το κόστος γνωστοποίησης στο κοινό της υπηρεσίας.

Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει στο κοινό υπηρεσία υποδοχής και διαχείρισης παραπόνων.

Τιμές/χρεώσεις υπηρεσίας ραντεβού

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει ευκρινώς στην προσφορά του τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας για τον πολίτη, από σταθερό και κινητό τηλέφωνο, και μέσω Διαδικτύου, **μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών – Κατάρτιση και περιεχόμενο προσφορών

1.1. Οι ενδιαφερόμενοι να συμμετάσχουν στην εκδήλωση ενδιαφέροντος πρέπει να υποβάλουν εμπροθέσμως την προσφορά τους με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και ό,τι άλλο απαιτείται από την παρούσα πρόσκληση. Η κατάρτιση και υποβολή των προσφορών γίνεται σύμφωνα με το Ν 4412/2016.

1.2. Οι προσφορές μπορεί να αποστέλλονται στο Νοσοκομείο με οποιοδήποτε τρόπο και παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι αυτές θα περιέρχονται στην Υπηρεσία μέχρι τη λήξη της καθοριζόμενης από τη διακήρυξη προθεσμίας υποβολής των προσφορών. Προσφορές που υποβάλλονται ή περιέρχονται στην Υπηρεσία μετά την καθοριζόμενη από τη πρόσκληση ημερομηνία και ώρα, θεωρούνται εκπρόθεσμες και επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγιστούν.

1.3. Οι προσφορές θα υποβάλλονται συνταγμένες στην Ελληνική γλώσσα, σε δύο (2) αντίγραφα, και μέσα σε καλά σφραγισμένο φάκελο, στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς:

1.3.1. Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ» με κεφαλαία γράμματα.

1.3.2. Ο πλήρης τίτλος της Υπηρεσίας που διενεργεί την προμήθεια.

1.3.3. Ο αριθμός της πρόσκλησης.

1.3.4. Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

1.3.5. Τα στοιχεία του αποστολέα.

1.4. Οι προσφορές υπογράφονται από τον προσφέροντα ή τον τυχόν ορισθέντα αντιπρόσωπό του. Σε περίπτωση ένωσης προμηθευτών, η προσφορά υπογράφεται από κάθε μέλος της ή, διαφορετικά, από τον τυχόν ορισθέντα εκπρόσωπό τους.

1.5. Μέσα στον κλειστό κυρίως φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται:

1.5.1. Τα ζητούμενα δικαιολογητικά συμμετοχής εις διπλούν (πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα με την ένδειξη πρωτότυπα δικαιολογητικά συμμετοχής και φωτοτυπία αυτών με την ένδειξη αντίγραφα δικαιολογητικών συμμετοχής)

1.5.2. Χωριστός σφραγισμένος φάκελος με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ», ο οποίος περιέχει τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς εις διπλούν (πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα με την ένδειξη τεχνική περιγραφή πρωτότυπο και φωτοτυπία αυτών με την ένδειξη τεχνική περιγραφή αντίγραφο)

1.5.3. **Χωριστός σφραγισμένος φάκελος με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ»** εις διπλούν (**πρωτότυπη με την ένδειξη οικονομική προσφορά πρωτότυπη και φωτοτυπία αυτής με την ένδειξη οικονομική προσφορά αντίγραφο**), στον οποίο τοποθετούνται, επί ποινή απορρίψεως, τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς. Πιο συγκεκριμένα:

- α. Η προσφερόμενη τιμή πρέπει να προκύπτει με σαφήνεια από την οικονομική προσφορά, η οποία πρέπει να είναι διαμορφωμένη σύμφωνα με όσα ζητούνται από την παρούσα πρόσκληση.
- β. Προσφερόμενες τιμές/χρεώσεις από σταθερό και κινητό τηλέφωνο και μέσω Διαδικτύου εκτός ΦΠΑ, ο οποίος θα αναφέρεται χωριστά. Οι τιμές χωρίς ΦΠΑ λαμβάνονται υπόψη για τη σύγκριση.
- γ. Σε περιπτώσεις προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται δωρεάν, θα αναγράφεται στην οικεία θέση της οικονομικής προσφοράς η ένδειξη «ΔΩΡΕΑΝ». Εάν έχει παραλειφθεί η αναγραφή τιμής, ακόμη και αν δεν υπάρχει η ένδειξη «ΔΩΡΕΑΝ», θεωρείται αμαχίτως ότι τα αντίστοιχα προϊόντα ή υπηρεσίες έχουν προσφερθεί δωρεάν.

Δικαιολογητικά Συμμετοχής :

1)Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ) του αρ. 79 παρ. 4 του Ν. 4412/2016, το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του Ν. 1599/1986, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο εν λόγω οικονομικός φορέας πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

A) α. δε βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του Ν.4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλειστούν,

β. πληροί τα σχετικά κριτήρια επιλογής του άρθρου 75 του Ν.4412/2016.

B) δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016):

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Γ) δεν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου (σύμφωνα με την περ. β, παρ. 4 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016)

Δ) δεν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις. Επίσης, ότι δεν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, ούτε έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές (σύμφωνα με τις περ. στ και ζ, παρ. 4 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016)

Το e_ΤΕΥΔ, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου (www.konstantopouleio.gr), μπορεί να υπογράφεται έως δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 79Α του Ν. 4412/2016

Το εν λόγω πρότυπο υποβάλλεται σύμφωνα με τις οδηγίες που βρίσκονται αναρτημένες στο διαδικτυακό <http://www.eprocurement.gov.gr> στο πεδίο: «Promitheus ESPDint – ηλεκτρονικές υπηρεσίες eΕΕΕΣ/εΤΕΥΔ» και παρατίθεται σε επεξεργάσιμη μορφή αρχείου

.xml, το οποίο θα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν οι οικονομικοί φορείς, για να συντάξουν τη σχετική απάντηση τους.

Σε όλες τις περιπτώσεις, όπου περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό υποβάλλεται ένα Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ), το οποίο είναι δυνατό να φέρει μόνο την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ως προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

2) Υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 παρ. 4 του Ν. 1599/1986 (ΦΕΚ Α'75), όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη, χωρίς να απαιτείται θεώρηση γνησίου υπογραφής, στην οποία ο Υποψήφιος θα δηλώνει:

- Ότι η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης της οποίας έλαβαν γνώση
- Ότι αποδέχονται ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας Διακήρυξης

3) Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος ή του υποψήφιου νομικού προσώπου

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Οι προσφορές μπορεί να αποστέλλονται στην Υπηρεσία με οποιοδήποτε τρόπο και παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι αυτές θα περιέχονται στην Υπηρεσία (Πρωτόκολλο του Νοσοκομείου) μέχρι και την προηγούμενη ημέρα του διαγωνισμού.

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες για 180 ημέρες από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού

Προσφορές που υποβάλλονται ή περιέχονται στην Υπηρεσία, με οποιοδήποτε τρόπο, εκπρόθεσμα θα επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγιστούν.

Τα προσφερόμενα είδη πρέπει να καλύπτουν τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας διακήρυξης.

Η αποσφράγιση των προσφορών τεχνική και οικονομική θα γίνει ενώπιον της επιτροπής παραλαβής και αποσφράγισης των προσφορών σε ένα στάδιο.

Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται σαν απαράδεκτες. Επίσης απορρίπτονται σαν απαράδεκτες προσφορές για μέρος της ποσότητας που προκηρύχθηκε καθώς και προσφορές που ορίζουν χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από τη διακήρυξη.

Μετά την κατάθεση της προσφοράς κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση απόκρουση όρου της πρόσκλησης ή της προσφοράς δεν γίνεται δεκτή και απορρίπτεται σαν απαράδεκτη. Διευκρινήσεις δίδονται μόνο όταν ζητούνται από αρμόδιο όργανο.

Σε περίπτωση κατά την οποία ολοκληρωθεί ενιαίος διαγωνισμός από κεντρική αναθέτουσα αρχή, οι τυχόν υπογεγραμμένες συμβάσεις θα διακοπούν.

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εγγυητική επιστολή συμμετοχής δεν απαιτείται για την παρούσα πρόσκληση.

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση πρέπει να υπογραφεί εντός είκοσι (20) ημερών από την ανακοίνωση στον ενδιαφερόμενο της κατακυρωτικής απόφασης .

ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δύο (2) έτη, με δυνατότητα επέκτασής της για ένα (1) επιπλέον έτος.

ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στο Ν 4412/2016, ο προμηθευτής θα βαρύνεται και για κάθε ζημία που τυχόν προκύψει στο Νοσοκομείο κ.λπ. από την εκτέλεση ή την κακή εκτέλεση της σχετικής σύμβασης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ´

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Το κριτήριο κατακύρωσης της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος είναι η πλέον συμφέρουσα προσφορά, με βάση την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Πρόσκλησης, σε συνάρτηση με τις προσφερόμενες χρεώσεις/τιμές της υπηρεσίας προς τον πολίτη-χρήστη.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, κατά τα αναφερόμενα στις διατάξεις της παρούσας πρόσκλησης, καθώς και τις διατάξεις του Ν. 4412/2016, ο προσφέρων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από τη σχετική ειδοποίηση που του αποστέλλεται, υποβάλλει σε φάκελο με σήμανση «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης» τα κάτωθι δικαιολογητικά:

α) Απόσπασμα του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκαταστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας, από τον οποίο προκύπτει ότι δεν συντρέχει λόγος αποκλεισμού από τους αναφερόμενους στην παρ.1 του άρθρου 73 του Ν 4412/2016, όπως δηλώθηκε σχετικά κατά την υποβολή της προσφοράς με υπεύθυνη δήλωση. Απόσπασμα ποινικού μητρώου, ή ελλείψει αυτού, άλλο ισοδύναμο έγγραφο, προσκομίζεται, για τα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του οικονομικού φορέα στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση ή των προσώπων που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης απόφασης ή ελέγχου σε αυτόν. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση που ο προσφέρων είναι νομικό πρόσωπο, το απόσπασμα ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο υποβάλλεται για τον ή τους Διαχειριστές, όταν το νομικό πρόσωπο είναι Ο.Ε, Ε.Ε, ή Ε.Π.Ε., για τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, όταν το νομικό πρόσωπο είναι Α.Ε.

β) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους-μέλους ή χώρας, περί του ότι έχουν εκπληρωθεί οι υποχρεώσεις του οικονομικού φορέα, όσον αφορά στην καταβολή φόρων (φορολογική ενημερότητα), και στην καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (ασφαλιστική ενημερότητα), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία του κράτους εγκατάστασης ή την ελληνική νομοθεσία αντίστοιχα.

γ) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους-μέλους ή χώρας, και για τους οικονομικούς φορείς που είναι εγκαταστημένοι ή εκτελούν έργα στην Ελλάδα, πιστοποιητικό από το αρμόδιο πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα ή το ΓΕΜΗ για την περίπτωση της εκκαθάρισης, ότι δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση. Δεν προσκομίζεται από τα φυσικά πρόσωπα πιστοποιητικό περί μη θέσης σε εκκαθάριση.

δ) Πιστοποιητικό ότι είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο Επαγγελματικό Επιμελητήριο.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων τα πιστοποιητικά πρέπει να προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
1^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ - ΠΑΤΗΣΙΩΝ

ΑΡ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΣΥΜΒΑΣΗ

Για υπηρεσίες εξυπηρέτησης τηλεφωνικών ραντεβού των εξωτερικών ασθενών του
Νοσοκομείου

Α΄ ΠΡΟΚΑΤΑΡΤΙΚΑ

Χρονολογία κατάρτισης :

Τόπος κατάρτισης :

Στα γραφεία του Κωνσταντοπούλειου - Πατησίων Νοσοκομείου

Ημερομηνία λήξης :με δικαίωμα μονομερούς παράτασης για ένα (1)
έτος.

Συμβαλλόμενοι :

1.Ο Διοικητής του Νοσοκομείου νόμιμος
εκπρόσωπος του Κωνσταντοπούλειου - Πατησίων Νοσοκομείου Ν Ιωνίας καλούμενος στο
εξής «Νοσοκομείο» και

2.Η εταιρείανόμιμα εκπροσωπούμενη από
.....

Β΄ ΟΡΟΙ

Το «Νοσοκομείο» έχοντας υπόψη :

1. Την αριθμ. 1/19 πρόσκληση ενδιαφέροντος για υπηρεσίες εξυπηρέτησης τηλεφωνικών ραντεβού εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου.
2. Την από απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της πρόσκλησης.
3. Την από απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου με την οποία εγκρίθηκαν τα δικαιολογητικά κατακύρωσης της πρόσκλησης.

α ν α θ έ τ ε ι

τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης τηλεφωνικών ραντεβού εξωτερικών ασθενών του Νοσοκομείου που αναφέρονται και περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 3 της παρούσας με τους παρακάτω όρους:

ΑΡΘΡΟ 1^ο

Για ό,τι δεν ρυθμίζεται με την παρούσα σύμβαση θα ισχύουν οι όροι της αριθ. 1/19 πρόσκλησης του «Νοσοκομείου» και η κείμενη σχετική νομοθεσία.

Αν ο ανάδοχος παραβεί οποιοδήποτε ουσιώδη κατά την κρίση της υπηρεσίας όρο της σύμβασης δύναται να του επιβληθούν οι κυρώσεις που προβλέπονται από το ν. 4412/8-8-2016 (ΦΕΚ 147/τ.Α΄/16) και την κείμενη νομοθεσία .

ΑΡΘΡΟ 2^ο

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. Εκτός των νομίμων και συμβατικών απαγορεύσεων, απαγορεύεται στον ανάδοχο να εκχωρήσει την χορηγία σε οποιονδήποτε τρίτο , να ενεχυριάσει ή να μεταβιβάσει οποιαδήποτε απαίτηση απορρέει από την παρούσα σύμβαση χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση του νοσοκομείου.

Από την απαγόρευση αυτή εξαιρούνται οι τράπεζες που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα και οι Α.Ε διαχείρισης απαιτήσεων που διέπονται από τις διατάξεις του Ν 1905/90 ΦΕΚ 147/15-11-90.

2. Ο ανάδοχος δηλώνει και συνομολογεί ότι έλαβε γνώση όλων των όρων και περιορισμών της σύμβασης αυτής και ότι με βάση αυτούς και μόνο θα λύνεται κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση και κάθε διένεξη για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία.

Επίσης συμφωνείται ότι για κάθε τροποποίηση όρου της σύμβασης, πρόσθετη συμφωνία, παροχή διευκόλυνσης, παράταση χρόνου εκτέλεσης κ.λπ. δεν μπορούν να αποδειχθούν παρά μόνο έγγραφα και αποκλείεται κάθε άλλο μέσο απόδειξης.

Σε περίπτωση κατά την οποία ολοκληρωθεί ενιαίος διαγωνισμός από κεντρική αναθέτουσα αρχή, οι τυχόν υπογεγραμμένες συμβάσεις θα διακοπούν.

ΑΡΘΡΟ 3^ο

ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΕΙΔΗ –ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ