



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΑΧΑΡΝΩΝ**  
**Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών**  
**Τμήμα Προμηθειών**  
Φιλαδελφείας 87 & Μπόσδα  
136 73 Αχαρνές

**ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΟ ΣΤΟ Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.**

Βαθμός Προτεραιότητας: «Κοινός»  
Χρόνος διατήρησης του εγγράφου: «Διηνεκές»

Αχαρνές, 08/11/2021

Αριθμ. πρωτ.: 46769

## ΣΥΜΒΑΣΗ

Στις Αχαρνές σήμερα, 8 του μηνός Νοεμβρίου, του έτους 2021, ημέρα Δευτέρα, και ώρα 10:00 π.μ., στο Δημοτικό κατάστημα, οι κάτωθι υπογεγραμμένοι:

1. ο κ. Σπυρίδων Βρεττός, με την ιδιότητα του Δημάρχου, που θα αποκαλείται εφεξής «Εργοδότης» και
2. ο κ. Ευάγγελος Βόγκλης, κάτοχος του με αρ. ΑΒ649560/19-12-2006/Τ.Α. Ψυχικού Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας, νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας «ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ Α.Ε.» σύμφωνα με το με αρ. πρωτ. 1615823.2347567/27-09-2021 πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, η οποία εδρεύει στην Λεωφόρο Κηφισίας 125-127, Τ.Κ. 11524, Αμπελόκηποι - Αττικής, με Α.Φ.Μ. 094429627, Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ Αθηνών, που θα αποκαλείται εφεξής στην παρούσα «Ανάδοχος», συμφώνησαν και συναποδέχθηκαν τα παρακάτω:

Ο πρώτος των συμβαλλομένων, με την ιδιότητα που παρίσταται, έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν. 4555/18 «Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι».
2. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ Α' 36).
3. Τις διατάξεις του άρθρου 209, παρ. 9, του Ν.3463/2006 (Δ.Κ.Κ), όπως ισχύουν.
4. Τις διατάξεις του Ν.4727/20 (ΦΕΚ 184/23.09.2020 τεύχος Α'): Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
5. Τις διατάξεις του άρθρου 20, παρ. 13, του Ν. 3731/2008.
6. Τις διατάξεις των άρθρων 58, 59 & 72 παρ. 1ζ του Ν. 3852/2010 περί ορισμού Αντιδημάρχων και μεταβίβασης αρμοδιοτήτων Δημάρχου, καθώς και την με αρ. 1156 και με αρ. πρωτ. 34299/03-09-2021 απόφαση Δημάρχου, αναφορικά με τον ορισμό των Αντιδημάρχων και τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Αντιδήμαρχο Οικονομικών.
7. Τις εκάστοτε ισχύουσες εγκυκλίους που έχουν εκδοθεί μέχρι την ημέρα της εκτέλεσής της.

8. Την με αριθμ. 130/2021 μελέτη της Δ/σης Διοικητικών Υπηρεσιών & Ανθρώπινου Δυναμικού.
9. Το με αριθμ. πρωτ. 37536/21-09-2021 έγγραφο της Δ/σης Διοικητικών Υπηρεσιών & Ανθρώπινου Δυναμικού, που αφορά στην ανάγκη των υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων – Γραμμή Δημότη.
10. Το με αριθμ. πρωτ. 38146/23-09-2021 τεκμηριωμένο αίτημα προς το Τμήμα Προϋπολογισμού – Απολογισμού & Οικονομικής Πληροφόρησης για την έκδοση απόφασης ανάληψης υποχρέωσης.
11. Την με αριθμ. 1378 και με αριθμ. πρωτ. 40413/05-10-2021 απόφαση Δημάρχου, που αφορά στην με αριθμ. Α-852/2021 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (Α.Δ.Α.: ΩΣΤΕΩΨ8-Υ5Φ) για τη διάθεση πίστωσης συνολικού ποσού 8.928,00 €, σε βάρος του Κ.Α. 00-6495.001, προϋπολογισμού εξόδων του Δήμου, οικονομικού έτους 2021, για την ανωτέρω παροχή.
12. Την με αριθμ. 1485 και με αριθμ. πρωτ. 41697/12-10-2021 Απόφαση Αντιδημάρχου, που αφορά στη έγκριση της ανωτέρω μελέτης, στην διενέργεια με απευθείας ανάθεση των ανωτέρω υπηρεσιών και στον ορισμό υπαλλήλου για την αξιολόγηση των προσφορών.
13. Την με αριθμ. πρωτ. 42257/13-10-2021 πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την υποβολή προσφοράς.
14. Την με αρ. πρωτ. 43782/22-10-2021 προσφορά της εταιρίας «ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ Α.Ε.».
15. Το με αριθμ. πρωτ. 44248/25-10-2021 πρακτικό αξιολόγησης του αρμοδίου υπαλλήλου.
16. Την με αρ. 1563 και με αρ. πρωτ. 45130/01-11-2021 απόφαση Αντιδημάρχου, που αφορά στην απευθείας ανάθεση των υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων – Γραμμή Δημότη, στην εταιρία «ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ Α.Ε.».
17. Την με αρ. πρωτ. 45703/02-11-2021 πρόσκληση υπογραφή σύμβασης.

## **ΑΝΑΘΕΤΕΙ**

στον δεύτερο των συμβαλλομένων «Ανάδοχο» τις υπηρεσίες διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων – Γραμμή Δημότη, μέχρι του συνολικού ποσού **8.928,00 €**, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 %.

### **Άρθρο 1.**

Ο «Ανάδοχος» αναλαμβάνει την τηλεπικοινωνιακή υποστήριξη του Δήμου Αχαρνών για την παραλαβή διαχείριση και καταγραφή αιτημάτων, προβλημάτων των δημοτών, σχετικά με την παραβατικότητα και εγκληματικότητα, που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Δήμου.

Το τηλεφωνικό κέντρο του «Αναδόχου» θα λειτουργεί σε εικοσιτετράωρο (24) ωράριο, με ανταπόκριση κλήσεων και υποδοχή και διαχείριση πολλαπλών και παράλληλων εισερχόμενων κλήσεων σε maximum 1,5 λεπτό και για τις εξερχόμενες κλήσεις ο χρόνος απόκρισης θα είναι maximum τα 20 λεπτά από την ώρα λήψης του αιτήματος. Ο «ανάδοχος» θα παραλαμβάνει τις κλήσεις εκ μέρους του Δήμου, θα καταχωρεί και θα προωθεί τις κλήσεις ανάλογα με την καταγγελία στις αρμόδιες υπηρεσίες (Αστυνομία-ΕΚΑΒ-Πυροσβεστική κ.λ.π) και παράλληλα θα ενημερώνει τον Δήμο.

Επίσης, ο «Ανάδοχος» αναλαμβάνει την καταγραφή και έγκαιρη αποστολή όλων των αναφορών λειτουργίας του κέντρου στα αρμόδια στελέχη του Δήμου. Με την αποστολή των reports θα γίνεται ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων σε μηνιαία βάση.

Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι οι ακόλουθες :

- Διαχείριση έργου.
- Δημιουργία υπηρεσίας.
- Ομάδα επίβλεψης και υποστήριξης από την εταιρεία.
- Εκπαίδευση προσωπικού.
- Δημιουργία σεναρίου επικοινωνίας (σύμφωνα με τις οδηγίες μας ).
- Πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας.
- IT υποστήριξη.
- Εγκαταστάσεις και αναλώσιμα.
- HR υποστήριξη.
- Τηλεπικοινωνιακά κόστη.
- Εξυπηρέτηση εισερχόμενων & εξερχόμενων κλήσεων.
- Ωράριο λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου:24ωρο (Δευτέρα έως Κυριακή 24 x 7 x 365).
- Στατιστικές αναφορές (Reports).

### **Άρθρο 2.**

Η πληρωμή του «Αναδόχου» θα γίνεται τμηματικά, με την ολοκλήρωση και μετά την βεβαίωση εκτέλεσης των υπηρεσιών από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής του «Εργοδότη» που θα συντάξει και το σχετικό πρωτόκολλο.

### **Άρθρο 3.**

- Η σύμβαση λύεται με τους ακόλουθους τρόπους: (α) αυτοδικαίως με τη λήξη της διάρκειάς της και την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, (β) με έγγραφη συμφωνία των μερών, (γ) σε περίπτωση κάλυψης του συνολικού ποσού του προϋπολογισμού με ολοκλήρωση του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης όποτε αυτό βεβαιωθεί από την Αναθέτουσα Αρχή πριν τη λήξη της συμβατικής διάρκειας, (δ) με καταγγελία της από

την Αναθέτουσα Αρχή κατόπιν αιτιολόγησης και ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, (ε) με κήρυξη της «Αναδόχου» έκπτωτης.

- Η κήρυξη του «Αναδόχου» έκπτωτου γίνεται με απόφαση του «Εργοδότη» μετά από πρόταση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής.
- Σε περίπτωση λύσης της σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο πριν την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την κάλυψη του συνολικού του προϋπολογισμού, ο «Ανάδοχος» απεκδύεται κάθε δικαιώματος ή αξιώσεως της για το μη εκτελεσθέν υπόλοιπο ποσό, ενώ οφείλει να επιστρέψει κάθε ποσό που έχει τυχόν λάβει και ανταποκρίνεται σε ανεκτέλεστο τμήμα της σύμβασης.
- Ο «Ανάδοχος» δεν δικαιούται να υποκατασταθεί από άλλον στη θέση του για την εκτέλεση του Έργου.
- Ο «Ανάδοχος» δεν δικαιούται να εκχωρήσει οποιοδήποτε από τα απορρέοντα από τη σύμβαση δικαιώματα ή υποχρεώσεις του σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του «Εργοδότη» που παρέχεται μόνον εγγράφως.
- Οποιαδήποτε τροποποίηση του αντικειμένου της σύμβασης απαιτηθεί θα πρέπει να διασφαλίζει την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως αυτό προδιαγράφηκε στην παρούσα σύμβαση.
- Ο «Ανάδοχος» αναλαμβάνει να τηρεί εμπιστευτικά και να μην γνωστοποιεί σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του «Εργοδότη», οποιαδήποτε έγγραφα, στοιχεία ή πληροφορίες περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών του και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του προς τον «Εργοδότη».
- Το όλο έργο θα εκτελεστεί από τον «Ανάδοχο» με επιμέλεια, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και την ισχύουσα Νομοθεσία. Σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεών του, ο «Ανάδοχος» κηρύσσεται έκπτωτος κατά τα προβλεπόμενα στον Ν. 4412/2016.

#### **Άρθρο 4.**

Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης ο «Ανάδοχος» και ο «Εργοδότης» θα προσπαθούν να ρυθμίζουν από κοινού κάθε ζήτημα ή διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις. Επί διαφωνίας, η διαφορά θα επιλύεται από τα Ελληνικά Δικαστήρια και συγκεκριμένα από τα Δικαστήρια Αθηνών. Δεν αποκλείεται να προβλεφθεί στη σύμβαση προσφυγή των αντισυμβαλλομένων σε διαιτησία, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.

#### **Άρθρο 5.**

Η παρούσα σύμβαση ισχύει άμεσα από την ημέρα υπογραφής της και για χρονικό διάστημα **δώδεκα (12) μηνών** ή ως την κάλυψη του συνολικού ποσού του προϋπολογισμού με ολοκλήρωση του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης. Σε περίπτωση καθυστέρησης που

θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Δήμου ή σε ανωτέρα βία η προθεσμία θα παρατείνεται για τόσο χρόνο, όσο θα διαρκεί το εμπόδιο αυτό. Ο «Ανάδοχος» για αυτή την καθυστέρηση, δεν θα δικαιούται οποιαδήποτε αποζημίωση από το Δήμο, άλλως ρητώς δηλώνει ότι παραιτείται τώρα κάθε σχετικού δικαιώματος ή αξίωσής του.

**Άρθρο 6.**

Ο «Ανάδοχος» οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του Ν.4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

**Άρθρο 7.**

Τα στοιχεία της παρούσας σύμβασης που θα θεωρούνται ότι αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα και θα ισχύουν με τους υπόλοιπους όρους της είναι:

1. Η με αρ. 130/2021 μελέτη.
2. Η προσφορά του «Αναδόχου».

Ο «Ανάδοχος», δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας σύμβασης.

Η παρούσα συντάσσεται σε τέσσερα (4) όμοια πρωτότυπα και υπογράφεται, όπως παρακάτω:

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

Για τον «Εργοδότη»  
Ο Δήμαρχος

Για τον «Ανάδοχο»

**Σπυρίδων Βρεττός**

**Ευάγγελος Βόγκλης**