

Τ Ε Χ Ν Ι Κ Η Ε Κ Θ Ε Σ Η

Για τις Υπηρεσίες διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων – Γραμμή του Δημότη του Δήμου Μυτιλήνης

Προϋπολογισμός	
Αξία προ ΦΠΑ	19.800,00
Φ.Π.Α. 24%	4.752,00
Αξία με ΦΠΑ	24.552,00

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Τεχνική περιγραφή
2. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
3. Συγγραφή υποχρεώσεων

Με την παρούσα μελέτη προβλέπεται η ανάθεση για την παροχή υπηρεσιών λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου υποδοχής και προώθησης αιτημάτων των πολιτών του Δήμου Μυτιλήνης.

Συγκεκριμένα θα δημιουργηθεί ένα γραφείο δημότη, το οποίο θα έχει ως στόχο την υποδοχή και διαχείριση αιτημάτων μέσω της εφαρμογής καταχώρησης αιτημάτων του δήμου καθώς και μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης .

Αναλυτικότερα οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν, είναι οι εξής:

- Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των πολιτών του Δήμου, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του δημότη καθημερινά με διευρυμένο ωράριο από τις 8:00 έως τις 20:00 και σαββατοκύριακα από τις 9:00 έως τις 17:00 με απεριόριστο αριθμό εισερχόμενων κλήσεων.
- Διαχείριση και καταχώρηση των αιτημάτων στην πλατφόρμα του Δήμου.
- Ενημέρωση των Δημοτών για ζητήματα του Δήμου που τους αφορούν.
- On line παρακολούθηση των εισερχόμενων κλήσεων
- Παροχή αριθμού με πολλαπλά κανάλια φωνής
- Εξασφάλιση αδιάλειπτης λειτουργίας του call center
- Αναλυτική καταγραφή και ιστορικό μηνυμάτων
- Συντονισμός μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών σχετικά με τα αιτήματα που είναι προς διεκπεραίωση.

Η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με:

- Το Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/08.08.2016 τ. Α') «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών»
- Τις διατάξεις της παρ. 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των **24.552,00€** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α(24 %) και θα βαρύνει τον Κ.Α. 00.6117.0027 του προϋπολογισμού του Δήμου οικ. έτους **2020 και 2021**

Η Συντάξασα	Μυτιλήνη, Ιούλιος 2020
Πανσεληνά Ολγα	Ο Αναπληρωτής Προϊστάμενος Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών
	Χριστοφαρής Ευστράτιος

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

α/α	Περιγραφή	Δαπάνη ανά Μήνα	Ποσότητα	Σύνολο (προ ΦΠΑ)
	<p align="center"><u>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ CALL CENTER</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των πολιτών του Δήμου, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του δημότη καθημερινά με διευρυμένο ωράριο από τις 8:00 έως τις 20:00 και σαββατοκύριακα από τις 9:00 έως τις 17:00 με απεριόριστο αριθμό εισερχόμενων κλήσεων. • Διαχείριση και καταχώρηση των αιτημάτων στην πλατφόρμα του Δήμου. • Ενημέρωση των Δημοτών για ζητήματα του Δήμου που τους αφορούν. • On line παρακολούθηση των εισερχόμενων κλήσεων • Παροχή αριθμού με πολλαπλά κανάλια φωνής • Εξασφάλιση αδιάλειπτης λειτουργίας του call center • Αναλυτική καταγραφή και ιστορικό μηνυμάτων • Συντονισμός μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών σχετικά με τα αιτήματα που είναι προς διεκπεραίωση. 	<p>1.650,00 (ανά μήνα)</p> <p>330 ώρες /ανά μήνα * 5€ την ώρα</p>	12 μήνες	1650,00*12= 19.800,00
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟ ΦΠΑ				19.800,00
ΦΠΑ 24%				4.752,00
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				24.552,00

<p style="text-align: center;">Η Συντάξασα</p> <p style="text-align: center;">Πανσεληνά Ολγα</p>		<p style="text-align: center;">Μυτιλήνη, Ιούλιος 2020</p> <p style="text-align: center;">Ο Αναπληρωτής Προϊστάμενος Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών</p> <p style="text-align: center;">Χριστοφοφάρης Ευστράτιος</p>
---	--	--

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1ο : Αντικείμενο συγγραφής

Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου υποδοχής και προώθησης αιτημάτων των πολιτών του Δήμου Μυτιλήνης.

Συγκεκριμένα θα γίνουν οι κάτωθι οι εργασίες:

- Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των δημοτών-κατοίκων του Δήμου, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του δημότη.
- Συντονισμός μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών σχετικά με τα αιτήματα που είναι προς διεκπεραίωση.
- Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των δημοτών -κατοίκων του Δήμου, για την εξέλιξή τους
- Εγκατάσταση λογισμικού για τη δρομολόγηση των προβλημάτων της καθημερινότητας του Δήμου
- Εκπαίδευση προσωπικού

Άρθρο 2ο : Ισχύουσες διατάξεις

Η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με:

- Το Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/08.08.2016 τ. Α') «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών»
- Το Ν.4555/2018(ΦΕΚ 133/τ.Α'/2018) «Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Εμβάθυνση της Δημοκρατίας - Ενίσχυση της Συμμετοχής – Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»] -Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των ΦΟΔΣΑ - Ρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων σχετικά με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση - Λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις.»
- Την υπ' αριθ. 35130/739/09.08.2010 (ΦΕΚ 1291/11.08.2010 τεύχος Β) απόφαση Υπουργού Οικονομικών
- Τις διατάξεις του Ν.3852/10 (ΦΕΚ 87/07.06.2010 τεύχος Α'): «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Άρθρο3ο : Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

- α. Προϋπολογισμός μελέτης
- β. Η συγγραφή υποχρεώσεων
- γ. Τεχνική περιγραφή

Άρθρο 4ο : Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εκτελέσει όλες τις εργασίες που αναφέρονται παρακάτω σύμφωνα με τις υποδείξεις της υπηρεσίας του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας, της Δ/νσης Διοικητικών Υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος θα έχει την πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση των παρακάτω:

- Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των δημοτών-κατοίκων του Δήμου, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του δημότη.
- Συντονισμός μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών σχετικά με τα αιτήματα που είναι προς διεκπεραίωση.
- Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των δημοτών -κατοίκων του Δήμου, για την εξέλιξή τους
- Εγκατάσταση λογισμικού για τη δρομολόγηση των προβλημάτων της καθημερινότητας του Δήμου
- Εκπαίδευση προσωπικού

Ο ανάδοχος δεν τελεί σε σχέση προσθήσεως προς το Δήμο και ευθύνεται αυτός και μόνο, αποκλειόμενης κάθε ευθύνης του Δήμου, για τα κατά τη διάρκεια εκτελέσεως της συμβάσεως ατυχήματα που μπορεί να συμβούν στο πάσης φύσεως προσωπικό του ή και σε τρίτους από οποιοδήποτε λόγο ή αιτία, καθώς και για τις πιθανές ζημιές.

Άρθρο 5ο: Υποχρεώσεις Δήμου

Ο Δήμος Μυτιλήνης είναι υπεύθυνος για

1. Τη διευκόλυνση της πρόσβασης του Αναδόχου σε χώρους και πληροφορίες που σχετίζονται με το αντικείμενο της παρούσας.
2. Διάθεση υπαλλήλων που θα εκπαιδευτούν για τη διαχείριση των εφαρμογών

Άρθρο 6ο : Διάρκεια Παροχής Εργασιών

Η προθεσμία εκτέλεσης των εργασιών είναι από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως και ένα έτος .

Άρθρο 7ο : Τόπος Εργασιών

Τόπος εργασιών: Δήμος Μυτιλήνης

Άρθρο 8ο : Αμοιβή - Τρόπος πληρωμής

Η καταβολή της αμοιβής του αναδόχου θα γίνεται ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.

Η αμοιβή θα παρέχεται με την έκδοση παραστατικού, τη μηνιαία έκθεση πεπραγμένων του αναδόχου και τη βεβαίωση από την αρμόδια επιτροπή του Δήμου με την έκδοση χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής που θα συνοδεύονται από τα νόμιμα δικαιολογητικά και σύμφωνα με το Ν. 4152/2013, υποπαράγραφος Ζ5 «Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και δημοσίων αρχών (Άρθρο 4 Οδηγίας 2011/7), ΦΕΚ 107/9-5-2013/τ. Α'.

Άρθρο 9ο : Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Στο ποσό της αμοιβής συμπεριλαμβάνονται οι νόμιμες κρατήσεις και φόροι. Η αμοιβή δεν υπόκειται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο και αιτία και παραμένει σταθερή και αμετάβλητη καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της εντολής.

Άρθρο 10ο : Επίλυση διαφορών

Η σύμβαση που θα υπογραφεί θα διέπεται από την ελληνική νομοθεσία. Ο Δήμος και ο Ανάδοχος θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση κάθε διαφοράς σχετικής με τη σύμβαση που μπορεί να προκύψει μεταξύ τους σχετικά με την ερμηνεία, την εκτέλεση ή την εφαρμογή της σύμβασης ή εξ' αφορμής της, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική επίλυση της διαφοράς αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Μυτιλήνης.

<p style="text-align: center;">Η Συντάξασα</p> <p style="text-align: center;">Πανσεληνά Ολγα</p>		<p style="text-align: center;">Μυτιλήνη, Ιούλιος 2020</p> <p style="text-align: center;">Ο Αναπληρωτής Προϊστάμενος Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών</p> <p style="text-align: center;">Χριστοφαρής Ευστράτιος</p>
---	--	--