

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 37-39, 151 23 Μαρούσι
Τηλ.: 2131331123
E-mail: gdoy.tech@civilprotection.gr

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ) ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΑΡΙΘΜΟ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ 112

1. ΣΚΟΠΟΣ - ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

- 1.1** Σκοπός της παρούσας είναι να προδιαγραφούν οι υπηρεσίες υποδοχής και διαχείρισης όλων των μορφών επικοινωνίας προς τον Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112, σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου φορέα.
- 1.2** Ειδικότερα τα τηλεφωνικά κέντρα του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης 112 είναι αρμόδια για την λήψη και εξυπηρέτηση τηλεφωνικών κλήσεων, κλήσεων eCall, γραπτών μηνυμάτων (SMS), πολυμεσικών μηνυμάτων (MMS), μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και εγγράφων τηλεομοιοτυπίας (fax) προς τον Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112 σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παρακάτω.
- 1.3** Η υπηρεσία παρέχεται καθ' όλη την διάρκεια του έτους σε 24ωρη βάση σε εγκαταστάσεις, με εξοπλισμό, συστήματα και εφαρμογές του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας και συγκεκριμένα:
- i) Κέντρο Επικοινωνιών εγκατεστημένο σε χώρο του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, Λεωφ. Κηφισίας 37-39, Μαρούσι
 - ii) Κέντρο Επικοινωνιών εγκατεστημένο σε χώρο στο Περιφερειακό Επιχειρησιακό Κέντρο (ΠΕΚΕ) Αττικής, Ριζαρείου 1, Χαλάνδρι
 - iii) Κέντρο Επικοινωνιών εγκατεστημένο σε χώρο στο Κεντρικό Κτίριο του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, Κανελλοπούλου 4, Αθήνα

2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

- 2.1** Τα Κέντρα Επικοινωνιών/Τηλεφωνικά Κέντρα 112 στελεχώνονται ημερησίως σε 24ωρη βάση με:

- σαράντα πέντε (45) Χειριστές Εισερχομένων Κλήσεων (Agents)
- τρεις (3) Υπευθύνους Βάρδιας / Επικεφαλής Εισερχομένων Κλήσεων (Team Leaders)
- έναν 1 Σύνδεσμο (Liaison)

Οι παραπάνω Χειριστές Εισερχομένων Κλήσεων (Agents) και οι Υπεύθυνοι Βάρδιας (Team Leaders) αφορούν στη λειτουργία ενός τηλεφωνικού Κέντρου 112 ημερησίως σε 24ωρη βάση και θα κατανέμονται αναλόγως των υπηρεσιακών αναγκών σε βάρδιες των τριών (3) οκταώρων.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί η ταυτόχρονη λειτουργία 2 ή περισσότερων Κέντρων 112 σε έκτακτη ή μόνιμη βάση, ο αριθμός των Υπευθύνων Βάρδιας και των Χειριστών Εισερχομένων Κλήσεων (Agents) δύναται να αυξηθεί.

Οι Χειριστές Εισερχομένων Κλήσεων παρέχουν υπηρεσίες στην Ελληνική, Αγγλική και Γαλλική γλώσσα, με δυνατότητα προσθήκης επιπλέον γλωσσών ανάλογα με τις ανάγκες.

2.2 Προσόντα Προσωπικού

Τα ελάχιστα προσόντα που θα πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι που συνιστούν το προσωπικό στα Κέντρα Επικοινωνίας/Τηλεφωνικά Κέντρα 112 είναι τα ακόλουθα:

- 2.2.1** Να έχουν λευκό ποινικό μητρώο.

- 2.2.2 Να είναι γνώστες της Ελληνικής γλώσσας.
- 2.2.3 Να έχουν καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας, τουλάχιστον επιπέδου B2.
- 2.2.4 Τουλάχιστον το 20% των εργαζομένων, να έχουν καλή γνώση της Γαλλικής γλώσσας, τουλάχιστον επιπέδου B2, ώστε να καλύπτεται κάθε οκτάωρη βάρδια από τουλάχιστον τρία (3) άτομα που μιλούν γαλλικά.
- 2.2.5 Να έχουν γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (α) επεξεργασίας κειμένων, (β) υπολογιστικών φύλλων και (γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- 2.2.6 Να διαθέτουν ήθος, ευπρεπή εμφάνιση, κόσμιο τρόπο συμπεριφοράς.
- 2.3 Καθήκοντα Προσωπικού**
- 2.3.1 Ο Χειριστής Εισερχομένων Κλήσεων (Agent) του 112 οφείλει να:**
- 2.3.1.1 Καταγράφει τις βασικές πληροφορίες του περιστατικού που αναγγέλλεται με σκοπό την αναγνώριση του είδους, σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται στο πληροφοριακό σύστημα.
- 2.3.1.2 Συντάσσει καρτέλα συμβάντος στο πληροφοριακό σύστημα και τη διαβιβάζει στον αρμόδιο ή αρμόδιους Φ.Α.Κ.Ε.Α. (Φορείς Αντιμετώπισης Κινδύνων & Έκτακτων Αναγκών).
- 2.3.1.3 Προβαίνει στην εύρεση θέσης του καλούντα με βάση τις διαθέσιμες τεχνικά λύσεις επί του χαρτογραφικού υποβάθρου του πληροφοριακού συστήματος.
- 2.3.1.4 Σε περίπτωση που κατά την κρίση του απαιτείται ή σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται στο πληροφοριακό σύστημα προωθεί την κλήση στους κατάλληλους τηλεφωνητές των Φ.Α.Κ.Ε.Α. και επιτρέπει την συνακρόαση, όπως απαιτείται. Σε κάθε περίπτωση συντονίζει την κλήση και είναι αρμόδιος για τη διαβίβαση των πληροφοριών στους Φ.Α.Κ.Ε.Α..
- 2.3.1.5 Ζητεί τη συνδρομή Επιχειρησιακού Συνδέσμου σε περίπτωση δύσκολου ή πολύπλοκου συμβάντος.
- 2.3.1.6 Παραμένει στην κλήση για διερμηνεία όταν χρειάζεται αλλά και για συντονισμό της συνδιάλεξης μεταξύ καλούντος και Φ.Α.Κ.Ε.Α. Αποχωρεί από τη συνδιάλεξη μόνο κατόπιν σύμφωνης γνώμης του Φ.Α.Κ.Ε.Α. και του καλούντος.
- 2.3.1.7 Συσχετίζει και εμπλουτίζει την καρτέλα συμβάντος, εφόσον δεχθεί νέες πληροφορίες από τις υποστηριζόμενες μορφές επικοινωνίας.
- 2.3.1.8 Ολοκληρώνει την υπόθεση στο πληροφοριακό σύστημα όταν η καταγραφή και η προώθηση της κλήσης ή της καρτέλας έχει επιτευχθεί.
- 2.3.1.9 Εκτελεί δοκιμαστικές κλήσεις προς τους Φ.Α.Κ.Ε.Α., όταν απαιτείται σύμφωνα με τις υποδείξεις του συντονιστή βάρδιας και των διαχειριστών, ώστε να διασφαλίζεται η υψηλή διαθεσιμότητα και η ταχύτερη αποκατάσταση προβλημάτων.
- 2.3.2 Ο Σύνδεσμος (Liaison) και οι Υπεύθυνοι Βάρδιας (Team Leaders) οφείλουν να:**
- 2.3.2.1 Έχουν την εποπτεία των Χειριστών Εισερχομένων Κλήσεων 112. Επιβλέπουν την τήρηση προγράμματος, ωραρίων, δεοντολογίας και διαδικασιών.
- 2.3.2.2 Διαχέουν νέες εντολές - οδηγίες και ενημερώνουν το προσωπικό της ευθύνης τους για κάθε νέα διαδικασία, αλλαγή ή τρέχουσα πληροφορία που λαμβάνουν από τους Συντονιστές Αλλαγής.
- 2.3.2.3 Κάνουν συστάσεις, υποδείξεις και παρατηρήσεις στο προσωπικό ευθύνης τους και γενικά επιβλέπουν και εποπτεύουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας τους, σύμφωνα με τον κανονισμό οργάνωσης και λειτουργίας του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Επιχειρήσεων και Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.Κ.Ε.ΔΙ.Κ).
- 2.3.2.4 Ενημερώνουν τους Συντονιστές Αλλαγής για κάθε αναβαθμισμένο συμβάν και για κάθε περιστατικό στο οποίο κρίνουν ότι χρειάζεται η συνδρομή τους.
- 2.3.3 Επιπρόσθετα ο Σύνδεσμος (Liaison) οφείλει να:**
- 2.3.3.1 Ενημερώνει το Υπουργείο σχετικά με τις ανακλύπτουσες συμβατικές δυσλειτουργίες της εν λόγω υπηρεσίας.
- 2.3.3.2 Τηρεί στατιστικά στοιχεία κίνησης.
- 2.3.3.3 Υποβάλει προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων 112 με την υποβολή αναφορών προς τα συμβαλλόμενα μέρη.
- 2.3.3.4 Εποπτεύει και υποστηρίζει το έργο των Υπεύθυνων Βάρδιας (Team Leaders) και τη συνεργασία τους με το λοιπό προσωπικό ευθύνης του αλλά και την αλληλεπίδρασή τους με

- τους Συντονιστές Αλλαγής, φροντίζοντας να προάγεται κλίμα συνεργασίας και ομαδικότητας.
- 2.3.3.5 Έχει την ευθύνη κατάρτισης του Προγράμματος Εργασίας του προσωπικού σύμφωνα με τις δοθείσες από τον εντολέα του ανάγκες.
 - 2.3.3.6 Κατόπιν εισήγησης της Διοίκησης του Ε.Σ.Κ.Ε.ΔΙ.Κ, φροντίζει για τις τροποποιήσεις της διαστασιολόγησης των κέντρων (αυξομείωση αριθμού εργαζομένων ανά βάρδια, αλλαγές θέσεων εργασίας, ρύθμιση ρόλων κ.α.).
 - 2.3.3.7 Φροντίζει για την εκπαίδευση του προσωπικού (αρχική και επαναληπτικές εκπαιδεύσεις).
 - 2.3.3.8 Υποβάλλει στη Διοίκηση του Ε.Σ.Κ.Ε.ΔΙ.Κ, φάκελο με εκπαιδευτικό υλικό (αρχική και επαναληπτικές εκπαιδεύσεις) προς αξιολόγηση και έγκριση, πριν την εκτέλεση της εκπαίδευσης του προσωπικού.
 - 2.3.3.9 Φροντίζει για την επικαιροποίηση του εκπαιδευτικού υλικού όποτε αυτό απαιτείται.
 - 2.3.3.10 Καθοδηγεί, παρακινεί και ενδυναμώνει το προσωπικό με σκοπό την αποτελεσματικότερη άσκηση των καθηκόντων του, για την επίτευξη των στόχων του έργου.
 - 2.3.3.11 Μεταλαμπαδεύει στο προσωπικό τις αρχές του κώδικα δεοντολογίας και φροντίζει για την τήρησή του.

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος οφείλει:

- 3.1 Να εξασφαλίζει ανελλιπώς την στελέχωση της υπηρεσίας κατάλληλα ώστε να επιτυγχάνεται η κάλυψη της εισερχόμενης κίνησης σύμφωνα με την απαίτηση του Υπουργείου και να αναπληρώνει χωρίς καθυστέρηση τους υπαλλήλους που απουσιάζουν για οποιοδήποτε λόγο με προσωπικό που ήδη είναι εκπαιδευμένο.
- 3.2 Να εκπαιδεύει το προσωπικό σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχουν οριστεί από το Υπουργείο.
- 3.3 Να εξασφαλίζει μέσω της κατάλληλης στελέχωσης ότι ο χρόνος από την εκδήλωση της κλήσης μέχρι και την απάντηση της από τον Χειριστή/στρια των Κέντρων 112 να μην είναι μεγαλύτερος από εννέα (9) δευτερόλεπτα.
- 3.4 Να ορίσει Σύνδεσμο (Liaison) και Υπεύθυνους Βάρδιας (Team Leaders) για τον έλεγχο και συντονισμό του προσωπικού του για την πλήρη εφαρμογή των όρων της παροχής υπηρεσιών της σύμβασης, οι οποίοι θα συνεργάζονται για το σκοπό αυτό με την αρμόδια Υπηρεσία για την διευθέτηση κάθε ανακύπτοντος θέματος.
- 3.5 Να καταθέτει σε ηλεκτρονικό αρχείο Εβδομαδιαίο Πρόγραμμα Βαρδιών με όλα τα στοιχεία των εργαζομένων κάθε βάρδιας (ονοματεπώνυμο, αρ. δελτίου ταυτότητας κλπ). Για κάθε αλλαγή εργαζομένου που περιλαμβάνεται στο υποβληθέν Πρόγραμμα Βαρδιών υποβάλλεται νέο ηλεκτρονικό αρχείο.
- 3.6 Να τηρεί πλήρη εχεμύθεια, να μη γνωστοποιεί σε τρίτους και να κρατάει μυστική κάθε είδους πληροφορία που αφορά την Υπηρεσία και περιέρχεται στην αντίληψή του κατά την εκτέλεση των συμβατικών του υποχρεώσεων.
- 3.7 Να υποβάλει στην αρμόδια Υπηρεσία που θα του υποδειχτεί, πριν από την υπογραφή της σύμβασης:
 - 3.7.1 Ασφαλιστήριο συμβόλαιο «Γενικής Αστικής Ευθύνης, Εργοδοτικής Ευθύνης και Επαγγελματικής Ευθύνης», του οποίου η διάρκεια ισχύος πρέπει να καλύπτει με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις τη διάρκεια ισχύος της προς υπογραφή σύμβασης.
 - 3.7.2 Ασφαλιστήριο συμβόλαιο «Ευθύνη από Τρομοκρατικές Ενέργειες – Terrorism Liability», του οποίου η διάρκεια ισχύος πρέπει να καλύπτει με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις τη διάρκεια ισχύος της προς υπογραφή σύμβασης.
 - 3.7.3 Κατάσταση, σε ηλεκτρονικό αρχείο ψηφιακά υπογεγραμμένο από το νόμιμο εκπρόσωπο του αναδόχου, με το προσωπικό που θα παρέχει τις υπηρεσίες της σύμβασης, θεωρημένη από την Επιθεώρηση Εργασίας. Για κάθε αλλαγή στα πρόσωπα που περιλαμβάνονται στην υποβληθείσα κατάσταση υποβάλλεται νέο ηλεκτρονικό αρχείο.

4. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

- 4.1** Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση κάθε είδους ζημιάς ή βλάβης που θα προκληθεί στις κτιριακές εγκαταστάσεις, στο προσωπικό ή σε οποιονδήποτε τρίτο εφόσον αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα των υπαλλήλων του ή του ιδίου. Ζημιές ή βλάβες που μπορεί να προκληθούν και οφείλονται στα προαναφερόμενα θα βαρύνουν τον Ανάδοχο και το αντίστοιχο χρηματικό ποσό θα παρακρατείται από την αμοιβή του.
- 4.2** Ο Ανάδοχος έχει κάθε ευθύνη και υποχρέωση για την πρόσληψη, την αμοιβή και την ασφάλιση των εργαζομένων που παρέχουν τις εν λόγω υπηρεσίες, καθώς και για την απαρέγκλιτη τήρηση των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας (Ν.4808/2021), δηλαδή καταβολή των νόμιμων αποδοχών, τήρηση του νόμιμου ωραρίου, τήρηση των διατάξεων για την υπέρβαση χρονικών ορίων εργασίας και αποζημίωση αυτών, ασφαλιστική κάλυψη, όρους υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων κλπ. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση της εργατικής νομοθεσίας (αποδοχές, ωράριο, υπερεργασία, υπερωρία, ασφαλιστική κάλυψη, όροι υγιεινής και ασφάλειας κλπ.), η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με τον Ανάδοχο.
- 4.3** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να απομακρύνει αμέσως κάθε υπάλληλο του οποίου την απόλυση τυχόν θα ζητήσει το αρμόδιο όργανο του Υπουργείου είτε για ακαταλληλότητα είτε για ανάρμοστη συμπεριφορά. Επίσης ο ανάδοχος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος απέναντι στον υπάλληλο αυτό για κάθε απαίτηση του (αποζημίωση, άδεια, επιδόματα αδείας, δώρα, ασφαλιστικές εισφορές σε Ι.Κ.Α. κ.τ.λ.) που θα προκύψει από την απόλυση αυτή.
- 4.4** Η εταιρεία παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει:
- 4.4.1** Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001.
- 4.4.2** Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών ISO 27001.

5. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Οι υποψήφιοι ανάδοχοι υποχρεούνται με την τεχνική τους προσφορά να καταθέσουν:
- 5.1** Φύλλο συμμόρφωσης όπου να απαντούν αναλυτικά σε όλες τις παραγράφους της παρούσας τεχνικής προδιαγραφής με τη σειρά και την αρίθμηση αυτής.
- 5.2** Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986 στην οποία θα αναφέρεται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος πριν από την υπογραφή της σύμβασης, θα υποβάλει στην αρμόδια Υπηρεσία που θα του υποδειχτεί, τα ζητούμενα στην παράγραφο 3.7.
- 5.3** Τα ζητούμενα στην παράγραφο 4.4 Πιστοποιητικά σε ισχύ από ανεξάρτητους διαπιστευμένους φορείς.
- 5.4** Σύντομη περιγραφή του προφίλ της επιχείρησης (δομή, εγκαταστάσεις, δραστηριότητες, απασχολούμενο προσωπικό κλπ).
- 5.5** Προτεινόμενες πρόσθετες εργασίες, πέραν αυτών που αναφέρονται στην παρούσα.

6. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει μόνο τιμής.

Μαρούσι 17/05/2024

Ε Γ Κ Ρ Ι Ν Ε Τ Α Ι

Η Προϊσταμένη
Διεύθυνσης Προμηθειών Γ.Δ.Ο.Υ.
Λυβιάκη Μαρία