

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ

Πάτρα 10/12/2021

Αρ. πρωτ :16023 Γ΄

Αρμόδια :
Παπαζαφείρη Θ.
τηλ 2610366.225

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
ΑΝΑΔΕΙΞΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ**

«Προμήθεια υπηρεσιών ηλεκτρονικών διατακτικών σίτισης μέσω επαναφορτιζόμενης κάρτας για το προσωπικό της ΔΕΥΑ Πάτρας »

Η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης Αποχέτευσης Πάτρας

Έχοντας υπόψη :

- 1) Τον νόμο 1069/1980 , όπως ισχύει
- 2) Το Ν. 4412/2021 , όπως ισχύει
- 3) Την υπ΄αριθμ. 492/23-12-2020 Απόφαση του Δ.Σ της ΔΕΥΑ Πάτρας
- 4) Το άρθρο 3 της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας 2020-2021

Καλεί τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς να υποβάλλουν κλειστές προσφορές σύμφωνα με την παρούσα πρόσκληση .

1.Αντικείμενο της πρόσκλησης -χαρακτηριστικά προθεσμίας & αναδόχου

Α) Με την παρούσα πρόσκληση σκοπείται η ανάδειξη αναδόχου για την προμήθεια υπηρεσιών έκδοσης ηλεκτρονικών καρτών σίτισης με χρήση επαναφορτιζόμενης κάρτας για το προσωπικό της ΔΕΥΑΠ για την χρονική περίοδο 01-01-2022 έως και 31-12-2022 .

Β) Ο/Η ανάδοχος θα αναλάβει την έκδοση ή επανέκδοση κάρτας (σε περίπτωση απώλειας) για τον κάθε εργαζόμενο της ΔΕΥΑΠ (δικαιούχο της εν λόγω παροχής) και την αρχική φόρτιση & επαναφόρτιση / πίστωση των ποσών που αντιστοιχούν στις εν λόγω ηλεκτρονικές διατακτικές σίτισης . Χρόνος παράδοσης αυτών ορίζεται σε πέντε ημέρες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης .

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

Γ) Ο/Η ανάδοχος θα πρέπει να έχει ανεπτυγμένο ευρύ δίκτυο συμβεβλημένων επιχειρήσεων , όπου θα μπορεί να γίνεται η χρήση των εν λόγω ηλεκτρονικών καρτών . Να υπάρχει ευρύ δίκτυο μεγάλων επιχειρήσεων προμήθειας τροφίμων , σίτισης κ.τ.λ που να δραστηριοποιούνται στην πόλη της Πάτρας , προκειμένου οι εργαζόμενοι να εξυπηρετούνται άμεσα .

Δ) Ο/Η ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίζει ότι η χρήση των ηλεκτρονικών καρτών σίτισης γίνεται αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση του σκοπού της παροχής τους .Η χρήση τους θα πρέπει να γίνεται με μαγνητικές κάρτες και αποκλειστικά για τον κάθε εργαζόμενο δικαιούχο αυτής .

Ε) Το αντικείμενο των ζητούμενων υπηρεσιών περιγράφεται αναλυτικά κατωτέρω :

- Έκδοση των μαγνητικών καρτών μέσω του οποίου θα πραγματοποιείται η ανάλωση του ποσού των εκατόν τριάντα δυο ευρώ (132,00 €) ανά μήνα , που αντιστοιχεί στις διατακτικές σίτισης που η ΔΕΥΑΠ χορηγεί στους δικαιούχους για διάρκεια δώδεκα μηνών .
- Αποστολή των καρτών στην αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ (Διοικητική Διεύθυνση)
- Φόρτωση (πίστωση) των καρτών ανά μήνα με το ως άνω αναφερόμενο ποσό που αντιστοιχεί στις διατακτικές σίτισης .Η ΔΕΥΑΠ θα αποστέλλει ονομαστικό κατάλογο με τους εκάστοτε δικαιούχους , για τους οποίους θα πραγματοποιείται φόρτωση των καρτών περιοδικά ανά μήνα με το ποσό που αντιστοιχεί . Δύναται ο αριθμός των δικαιούχων να τροποποιείται βάση των αναγκών της ΔΕΥΑΠ .
- Διάθεση από τον ανάδοχο : 1) Συστήματος Διαχείρισης Διατακτικών Σίτισης . 2) Δικτύου συνεργαζόμενων καταστημάτων στην περιοχή της Πάτρας .
- Υποστήριξη της διαχείρισης των Διατακτικών Σίτισης με διαδικασίες αντίστοιχες των πιστωτικών / χρεωστικών καρτών .
- Έκδοση οδηγιών χρήσης προς τους δικαιούχους
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : 22413000-8 « Κουπόνια εμπορικών προσφορών »

2. Δικαίωμα συμμετοχής

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

Δικαίωμα συμμετοχής στην διαδικασία έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις ή ενώσεις ή κοινοπραξίες αυτών που είναι εγγεγραμμένα στα αρμόδια Επιμελητήρια ή σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο κατά τους όρους που καθορίζονται από τους νόμους της χώρας που είναι εγκατεστημένοι .

3. Δικαιολογητικά συμμετοχής

Οι προσφορές θα κατατεθούν σε κλειστό φάκελο στον οποίο θα αναγράφεται ο τίτλος της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και τα στοιχεία του προσφέροντος οικονομικού φορέα.

Στον φάκελο θα περιλαμβάνονται επί ποινή αποκλεισμού εκ της διαδικασίας :

3.1 Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 , του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 στην οποία να δηλώνεται ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς δεν συντρέχει λόγος αποκλεισμού των παραγράφων 1,2 και 4 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016 .

3.2 Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 , του άρθρου 8 , του Ν. 1599/1986 , στην οποία να δηλώνεται ότι ο/η συμμετέχων / ουσά έλαβε γνώση των όρων της παρούσας πρόσκλησης , τους οποίους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως .

3.3 Υπόμνημα με αναλυτική περιγραφή του τρόπου διενέργειας της προμήθειας των υπηρεσιών του αντικειμένου της παρούσας , με ιδιαίτερη αναφορά στις επιχειρήσεις οι οποίες είναι συμβεβλημένες με τον/-ην προσφέροντα / - ουσά και στις οποίες μπορεί να γίνεται χρήση των εν λόγω ηλεκτρονικών διατακτικών . Επισημαίνεται ότι το δίκτυο των εν λόγω επιχειρήσεων θα πρέπει να είναι ευρύ σε τοπικό επίπεδο και ειδικά στην πόλη της Πάτρας .

3.4 Έγγραφη προσφορά ενυπόγραφη & ενσφράγιστη , με την οποία θα δηλώνεται η προσφερόμενη τιμή , ως ποσοστό επί των ποσών που θα διατεθούν από την ΔΕΥΑΠ για την εν λόγω προμήθεια , κατά το χρονικό διάστημα που προαναφέρεται (μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α) . Το ποσοστό θα πρέπει να αναγράφεται αριθμητικώς , αλλά και ολογράφως , ενώ περίπτωση διαφοράς των δύο θα λαμβάνεται υπόψη το ποσοστό που αναγράφεται ολογράφως . Το ποσοστό της προμήθειας για τις ανωτέρω υπηρεσίες δεν θα πρέπει να ξεπερνάει το 3% επί του ποσού που πρόκειται να διατεθεί από την ΔΕΥΑΠ για τον σκοπό της παρούσης , και σε κάθε περίπτωση να μην υπερβαίνει το ποσό των 10.000,00 ευρώ ετησίως .

3.5 Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης αντίστοιχων με τις ζητούμενες Υπηρεσίες για τα τουλάχιστον τρία (3) τελευταία χρόνια . Οι βεβαιώσεις θα πρέπει να αφορούν πέντε τουλάχιστον επιχειρήσεις με τουλάχιστον 200 δικαιούχους η καθεμία .

3.6 Έκδοση οδηγιών χρήσης προπληρωμένων μαγνητικών καρτών σίτισης προς τους δικαιούχους.

4. Κριτήριο Ανάδειξης Αναδόχου

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

Κριτήριο ανάδειξης του /-της ανάδοχου είναι η πλέον συμφέρουσα προσφορά από άποψη τιμής.

5. Ισχύς προσφορών

5.1 Οι υποβαλλόμενες προσφορές πρέπει να ισχύουν για 30 ημέρες από την ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών .

5.2 Προσφορές που ισχύουν για μικρότερο χρονικό διάστημα δεν θα λαμβάνονται υπόψη .

5.3 Οι προσφορές θα περιέλθουν στην ΔΕΥΑΠ μέχρι την Τετάρτη 15/12/2021 .

6. Λοιπά στοιχεία – σύμβαση σύμβασης

6.1 Εκτιμώμενος αριθμός εργαζομένων ΔΕΥΑΠ – δικαιούχων της παροχής 180-190

6.2 Διατιθέμενο ποσό ανά εργαζόμενο 6,00 € για κάθε ημέρα κανονικής εργασιακής απασχόλησης .

6.3 Η καταβολή της αμοιβής του δικαιούχου θα γίνεται σε μηνιαία βάση συνήθως και έπειτα από έκδοση & αποστολή σχετικού παραστατικού στην ΔΕΥΑΠ και εντός μηνός από την παραλαβή του παραστατικού και όλων των σχετικών δικαιολογητικών και κρατήσεων που ισχύουν σήμερα μετά τις τροποποιήσεις του Ν. 4412/16

6.4 Τα διατιθέμενα , για την εν λόγω παροχή ποσά , από την ΔΕΥΑΠ θα πιστώνονται σε τραπεζικό λογαριασμό του αναδόχου έως και 30 ημέρες μετά της πίστωσης τους στις κάρτες ηλεκτρονικής σίτισης του προσωπικού της πρώτης , ενώ ως είναι εύληπτο , ο/η δεύτερος αναλαμβάνει την υποχρέωση έγκαιρης ολοκλήρωσης της διαδικασίας .

6.5 Η υπογραφή της σχετικής σύμβασης γίνεται έπειτα από κλήση του αναδειχθέντος ως μειοδότη , από την ΔΕΥΑΠ εντός προθεσμίας 10 ημερολογιακών ημερών από της λήψεως της σχετικής ειδοποίησης για την υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών κατακύρωσης , ενώ η παραβίαση της ανωτέρω προθεσμίας επισείει τον αυτοδίκαιο αποκλεισμό του από την συνέχιση της διαδικασίας και την κλίση του επόμενου , στην σειρά κατάταξης , μειοδότη . Η ιδιότητα του αναδόχου αποκτάται από το πρόσωπο το οποίο θα συμβληθεί εν τέλει με την ΔΕΥΑΠ ως απόρροια της προαναφερόμενης διαδικασίας .

6.6 Η μη επιμελής τήρηση των συμβατικών όρων , εκ μέρους του αναδόχου , που θα προκύψει από την παρούσα διαδικασία , θα επισείει την αυτοδίκαιη έκπτωση του από την εν λόγω ιδιότητα και την αξίωση πιθανής επανόρθωσης από την πλευρά της ΔΕΥΑΠ με την έγερση αγωγής αποζημίωσης . Αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια Πάτρας .

6.7 Η τεχνική περιγραφή των υπηρεσιών αναφέρεται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσης .

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Διορίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ ΤΗΣ ΔΕΥΑΠ

ΠΑΠΑΝΙΚΗΤΑΣ Κ.ΑΝΔΡΕΑΣ

1. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού αξιοποιεί τη δυνατότητα που παρέχει η νομοθεσία για παροχή διατακτικών σίτισης σε εργαζόμενους μέχρι 6 ευρώ ανά εργάσιμη ημέρα, ως παροχή σε είδος προς τους εργαζόμενους.

Με βάση τα παραπάνω η ΔΕΥΑ ΠΑΤΡΑΣ χορηγεί σε κάθε μισθωτό κάθε μήνα διατακτική σίτισης αξίας έξι (6) Ευρώ για κάθε ημέρα κανονικής απασχόλησής του στην Επιχείρηση.

Οι παραπάνω δαπάνες προκειμένου να τεκμηριωθούν πρέπει να συνοδεύονται από την ονομαστική κατάσταση εργαζομένων στους οποίους χορηγούνται οι διατακτικές σίτισης και εκδίδεται από την ΔΕΥΑΠ.

ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΩΝ ΣΙΤΙΣΗΣ

Οι μαγνητικές διατακτικές σίτισης χορηγούνται μέσω της χρήσης προπληρωμένων καρτών οι οποίες για λόγους ευχρηστίας, χαμηλού σχετικά κόστους διαχείρισης και ασφαλείας συναλλαγών πρέπει να λειτουργούν με προδιαγραφές και διαδικασίες πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών.

Οι κάρτες Διατακτικών Σίτισης θα αξιοποιηθούν από το προσωπικό της ΔΕΥΑΠ για την αγορά τροφίμων προς κατανάλωση ή και γευμάτων είτε από συμβεβλημένα με τον Ανάδοχο καταστήματα τροφίμων, εστιατόρια, αλυσίδες fast foods, είτε από κυλικεία κ.ά.

Η διαχείριση της κάρτας πρέπει να είναι απλοποιημένη και ασφαλής, με όλες τις διαδικασίες να είναι ανάλογες με αυτές των πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, οπότε θα πρέπει ο Ανάδοχος να διασφαλίσει τις αναγκαίες συμπράξεις ή συνεργασίες που απαιτούνται για την έκδοση και τη διαχείριση των καρτών, την οικονομική διαχείριση των διατακτικών και λογαριασμών σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καθώς και την ασφαλή διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η κάρτα θα πρέπει να έχει διάρκεια ισχύος τουλάχιστον ίση με τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και δεν θα έχει, για τον κάτοχο της, καμία απολύτως συνδρομή. Τα ποσά (σε ευρώ) που θα πιστώνονται στην κάρτα δε δύνανται να χορηγηθούν στον κάτοχο της κάρτας, υπό τη μορφή ανάληψης μετρητών, παρά μόνο για την πληρωμή γευμάτων και εν γένει τροφίμων.

Στις περιπτώσεις που η αξία αγορών γεύματος ή τροφίμων, υπερβαίνει το διαθέσιμο πιστωτικό όριο της κάρτας, το υπερβάλλον ποσό, θα πρέπει να καταβληθεί (πληρωθεί) από τον κάτοχο (χρήστη) της κάρτας με άλλον τρόπο όπως μετρητά, πιστωτική κάρτα κλπ.

Η πίστωση της αξίας των διατακτικών, που η ΔΕΥΑΠ θα παρέχει στο προσωπικό της, θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω εντολής σε μορφή αρχείου (xls, ascii, κλπ).

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ & ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΜΑΓΝΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΩΝ ΣΙΤΙΣΗΣ

2.1 Αρχικά, κοινοποιούνται τα στοιχεία των εργαζομένων της ΔΕΥΑΠ {«Αρχείο Εργαζομένων»}, στους οποίους θα χορηγηθούν Ηλεκτρονικές Διατακτικές Σίτισης, μέσω συγκεκριμένου αρχείου excel.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δελφίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

2.2 Προσδιορίζονται τα στοιχεία της κάρτας του κάθε εργαζόμενου και εκδίδονται από τον Ανάδοχο οι φυσικές προπληρωμένες κάρτες οι οποίες πρέπει να αποσταλούν από τον Ανάδοχο ομαδοποιημένες, στην Διοικητική Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ, προκειμένου στη συνέχεια να χορηγηθούν με ευθύνη της ΔΕΥΑΠ στους εργαζομένους της.

2.3. Για τη «φόρτωση» (δηλαδή την πίστωση) των καρτών, αποστέλλεται στον Ανάδοχο με e-mail κάθε μήνα (ή όποτε κρίνεται αναγκαίο) η σχετική «Εντολή Πίστωσης Καρτών» που είναι ένα αρχείο xls, με τα ποσά που η ΔΕΥΑΠ αποφασίζει να πιστωθούν σε κάθε κάρτα.

2.4 Αφού αποστείλει από την ΔΕΥΑΠ στον Ανάδοχο (μέσω e-mail) η *Εντολή Πίστωσης Καρτών*, θα πρέπει ο Ανάδοχος άμεσα να πιστώσει τα σχετικά ποσά στις κάρτες των εργαζομένων της ΔΕΥΑΠ («Φόρτωση Καρτών») και να αποστείλει (με e-mail) σε χρονικό διάστημα πέντε (5) ημερών το τιμολόγιο με επισυναπτόμενη ονομαστική κατάσταση φόρτισης.

2.5 Το αρμόδιο τμήμα πληρωμών της Οικονομικής Διεύθυνσης της ΔΕΥΑΠ στη συνέχεια προβαίνει στις δέουσες ενέργειες αναφορικό με την καταβολή της αξίας των διατακτικών και την πληρωμή του Αναδόχου για τη διαχείρισή τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Το τιμολόγιο θα εξοφλείται από τη ΔΕΥΑΠ έως και τριάντα (30) ημέρες μετά την «Φόρτωση Καρτών» από τον Ανάδοχο στις κάρτες ηλεκτρονικής διατακτικής σίτισης του προσωπικού της ΔΕΥΑΠ.

2.6. Στη συνέχεια επιβεβαιώνεται εκ μέρους του Αναδόχου η υλοποίηση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση ενεργειών της ΔΕΥΑΠ που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο, πριν να ξεκινήσει η διαδικασία για την έκδοση των «Εντολών Πίστωσης Καρτών» του επόμενου μήνα

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

3. ΛΟΙΠΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ ΥΠΟΨΗ

Τα ποσά που έχουν πιστωθεί στις κάρτες στις περιπτώσεις α) διακοπής συνεργασίας, β) λάθους πίστωσης και γ) απώλειας (χάσιμο) καρτών, διαχειρίζονται ανά περίπτωση ως εξής:
- Διακοπή συνεργασίας/Λήξη Σύμβασης: Ακύρωση όλων των καρτών, καταγραφή υπολοίπων την επομένη μέρα που θα έχουν πέσει οι κινήσεις, μηδενισμός των καρτών, εντολή μεταφοράς συνολικού διαθέσιμου πόσου από το λογαριασμό του Αναδόχου στο λογαριασμό της ΔΕΥΑΠ, αντιλογισμός στα μηχανογραφικά συστήματα.

Οι χρεωμένες αμοιβές του Αναδόχου ΔΕΝ επιστρέφονται γιατί τα έξοδα και οι χρεώσεις φορτώσεων (τελευταίων ποσών) από τους συνεργαζόμενους φορείς καθώς και οι χρεώσεις ακύρωσης καρτών, υπερκαλύπτουν αυτές τις αμοιβές.

- Λάθος πίστωση: Αναλογίζεται με το παραστατικό από το POS

- Απώλεια: Με ένα απλό τηλεφώνημα μπλοκάρεται (ακυρώνεται η κάρτα) και εκδίδεται νέα κάρτα με

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

μεταφορά του ποσού της κάρτας που χάθηκε. Η αντικατάσταση των πρώτων τριών (3) καρτών σίτισης ως απολεσθεισών θα γίνεται χωρίς καμία επιβάρυνση της ΔΕΥΑΠ. Σε περίπτωση υπέρβασης του ορίου αυτού το κόστος αντικατάστασης καρτών σίτισης, το οποίο ανέρχεται έως τρία (3) ευρώ θα καταβάλλεται από τη ΔΕΥΑΠ στον Ανάδοχο.

4. ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Για την ποιοτική και ποσοτική διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο καθώς και την αποτελεσματική ενημέρωση της ΔΕΥΑΠ, ο Ανάδοχος θα παρέχει μηνιαίες αναφορές ποσοτικής και ποιοτικής πιστοποίησης, με στατιστικά στοιχεία σχετικά με στις παρεχόμενες Υπηρεσίες. Τα στοιχεία των αναφορών αυτών θα αφορούν ποσοτικά δεδομένα, στις αριθμούς καρτών που εκδόθηκαν, χρηματικά ποσά που πιστώθηκαν στις κάρτες, καθώς και ποιοτικά δεδομένα. Τα ποιοτικά δεδομένα θα αφορούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων, στο χρόνο και στο βαθμό εξυπηρέτησης σε έκτακτες περιπτώσεις.

5. ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Το Σύστημα ελέγχου των μαγνητικών καρτών σίτισης θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο προσωπικό της ΔΕΥΑΠ να:

- ☐ ενημερώνεται για το υπόλοιπο της κάρτας,
- ☐ ενημερώνεται για το ιστορικό των συναλλαγών τους,
- ☐ ενημερώνεται για αιτιολόγηση αποτυχημένης συναλλαγής,
- ☐ να έχει τη δυνατότητα ακύρωσης της κάρτας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής, μέσω τουλάχιστον ενός (1) από τα παρακάτω:

- ☐ Αυτοματοποιημένο Τηλεφωνικό σύστημα IVR
- ☐ Διαδικτυακή πλατφόρμα
- ☐ Εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα
- ☐ Τηλεφωνική Υποστήριξη Customer Care

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Η ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΗ ΘΕΟΔΩΡΑ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790