# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Η Τεχνική Προσφορά του υποψηφίου θα πρέπει να περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

## **ΣΥΝΑΦΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ**

* Σύντομη (όχι παραπάνω από μία σελίδα Α4) και περιεκτική περιγραφή της εταιρείας (π.χ. Επωνυμία, Έδρα, Αριθμός απασχολούμενου προσωπικού, Αντικείμενο, ΚΑΔ, κλπ)
* Συμπλήρωση **Πίνακα Τ.1.** με πληροφορίες για ανάλογες συμβάσεις παροχής υπηρεσιών όμοιου αντικειμένου με τις ζητούμενες υπηρεσίες (ήτοι Καθαριότητας χώρων και εσωτερικών υαλοπινάκων), οι οποίες ήταν οπωσδήποτε **ενεργές όλο το 2024** (\*\*) και
* Προσκόμιση βεβαιώσεων για την απόδειξη έκαστης τέτοιας σύμβασης.

**Πίνακας Τ.1: Κατάσταση ανάλογων συμβάσεων παροχής υπηρεσιών όμοιου αντικειμένου με τις ζητούμενες υπηρεσίες (ήτοι Καθαριότητας χώρων και εσωτερικών υαλοπινάκων)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Α | Β | Γ | Δ | Ε | Ζ | Η | Θ | Ι | Κ | Λ | Μ | Ν | Ξ | Ο |
| Πε-λά-της | Κατηγορία επαγγελ-ματικής δραστη-ριότητας πελάτη | Αντικεί-μενο σύμβασης | Ετήσιο τίμημα (χωρίς ΦΠΑ) σύμβασης **κατά το έτος 2024** | Τμήμα ετήσιου τιμήματος σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ) που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες καθαρισμού χώρων **κατά το έτος 2024** | Ποσοστό συμμετοχής υποψη-φίου στη σύμβαση | **Τμήμα ετήσιου τιμήματος σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ) που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες** καθαρισμού χώρων και στο ποσοστό συμμετοχής (\*) του υποψηφίου **κατά το έτος 2024** | Είδος καθαριζό-μενων χώρων (π.χ. γραφεία, βιομηχανικοί χώροι, χώροι κοινού, κ.α.)  | Είδος καθαριζό- μενων επιφανειών (π.χ. μάρμαρο, μωσαϊκό, ξύλο, κ.α.) | Εμβαδόν καθαριζό-μενων χώρων | Χρησιμο-ποιούμενα μηχανή-ματα  | Συνολική χρονική διάρκεια ισχύος σύμβασης(**οπωσδήποτε ενεργή όλο το 2024 (\*\*)**) | Πλήθος κτιρίων που αφορά η σύμβαση | Αναγραφή του νομού ή των νομών στους οποίους βρίσκονται τα προς καθαρισμό κτίρια της σύμβασης  | Συστα-τική Επιστο-λή (Ναι/Όχι) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Άθροισμα όλων των κελιών της στήλης Η  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Άθροισμα των κελιών της στήλης Η που υπερβαίνουν το 1 εκατομμύριο (χωρίς ΦΠΑ) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*(\*) εάν ο υποψήφιος συμμετέχει με κάποιο ποσοστό συμμετοχής στην παροχή υπηρεσιών κάποιας σύμβασης, τότε υπολογίζεται στο τίμημα, μόνο το τμήμα του τιμήματος που αντιστοιχίζεται στη δική του αμοιβή*

*(\*\*) Για τις ανάγκες συμπλήρωσης του παρόντος πίνακα, λογίζονται ως μία σύμβαση και γίνονται αποδεκτές, συνεχόμενες συμβάσεις ή συνεχόμενες αναθέσεις ή παρατάσεις σύμβασης με τον ίδιο πελάτη και το ίδιο αντικείμενο.*

## **ΑΠΟΔΟΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΕ ΑΝΑΛΟΓΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΜΟΙΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Προσκόμιση όλων των συστατικών επιστολών που αναφέρθηκαν στη στήλη Ο του **Πίνακα Τ.1**.

## **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

* Περιγραφή της οργάνωσης και διαχείρισης των πόρων (ανθρώπων, μηχανημάτων και αναλωσίμων) για την παροχή των ζητούμενων Υπηρεσιών.
* Ανάλυση του αντικειμένου σε ενότητες εργασιών και οργάνωση του προσωπικού του με κατάλληλη κατανομή αυτού του σε ομάδες εργασίας βάσει των απαιτήσεων/προδιαγραφών των εργασιών καθαρισμού, των επιφανειών (εμβαδών) των καθαριζόμενων χώρων, και τη ζητούμενη συχνότητα καθαρισμού. Κατάρτιση πλάνου προγραμματισμού εργασιών ανά εβδομάδα και μηνιαίως.
* Καταγραφή της διαδικασίας επίβλεψης από τον υποψήφιο των παρεχόμενων Υπηρεσιών.
* Περιγραφή του προτεινόμενου, από τον υποψήφιο, τρόπου για την παρακολούθηση της τήρησης του ωραρίου του προσωπικού του, και για την καταγραφή των πραγματοποιθεισών εργατοωρών, τόσο αναφορικά με τις καθορισμένες εργατοώρες όσο και με τις εργατοώρες πέραν των καθορισμένων.
* Αναφορά των ενδεχόμενων εργαλείων υποστήριξης της υλοποίησης του έργου που χρησιμοποιεί ο υποψήφιος (π.χ. σύστημα μηχανοργάνωσης)
* Καταγραφή σε κατάλογο του Τεχνικού Εξοπλισμού (μηχανήματα και εργαλεία) που θα χρησιμοποιήσει ο υποψήφιος προκειμένου να καλυφθούν οι προδιαγραφές καθαρισμού ανά κτήριο. Στον κατάλογο να γίνεται αναφορά στα Μέσα Ατομικής Προστασίας και στην εκπαίδευση που ενδεχομένως απαιτείται (και τότε υποχρεωτικά παρέχει ο υποψήφιος) για το προσωπικό του κατά τη χρήση κάθε μηχανήματος και κάθε εργαλείου. Να υποβληθούν και τα αντίστοιχα ενημερωτικά φυλλάδια για καθένα από τα είδη τεχνικού εξοπλισμού (μηχανήματα και εργαλεία).
* Καταγραφή σε κατάλογο των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.) τα οποία ο υποψήφιος δηλώνει ότι θα παρέχει στο προσωπικό του. Επιπλέον, να συμπληρωθούν στον **Πίνακα Τ.2.** τα Μέσα Ατομικής Προστασίας που ενδεχομένως απαιτούνται (και τότε υποχρεωτικά παρέχει) ο υποψήφιος στο προσωπικό του ανά προϊόν καθαρισμού.
* Καταγραφή σε κατάλογο των Χαρτικών Αναλωσίμων Προσωπικής Υγιεινής που θα παρέχει ο υποψήφιος, με πληροφορίες για την επωνυμία των ειδών, τον κατασκευαστή τους, τα χαρακτηριστικά τους (διαστάσεις (μήκος - πλάτος), το βάρος, τη συσκευασία, τη σύνθεση και τη ποιότητα του χαρτιού), και το είδος της πιστοποίησης που φέρουν σύμφωνα με τις ζητούμενες Τεχνικές Προδιαγραφές (**άρθρο 2.5 του Παραρτήματος Ι**). Να υποβληθούν και οι σχετικές πιστοποιήσεις.

### ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ Η ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

* Περιγραφή τρόπου κάλυψης εργασιών που ενδεχομένως προκύψουν πέραν των προκαθορισμένων εργατοωρών λόγω των πολλαπλών επιχειρησιακών λειτουργιών της Τράπεζας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: εκδηλώσεις, εργασία στελεχών της Τράπεζας εκτός συνηθισμένου ωραρίου λειτουργίας, επισκευαστικές εργασίες κ.α.)
* Σαφής προσδιορισμός και τεκμηρίωση των παραγόντων κινδύνου και παρουσίαση των προσεγγίσεων για την αντιμετώπιση τους.
* Περιγραφή των μέτρων για την διασφάλιση της αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών σε περίπτωση απρόβλεπτης απουσίας του προσωπικού καθαριότητας ή σε περίπτωση εκτάκτων περιστατικών που ενδεχομένως συμβούν, εντός και εκτός ωραρίου, όπως περιστατικό πλημμύρας, βαριάς χιονόπτωσης και γενικώς περιστατικών ανωτέρας βίας. Να γίνει αναφορά στα μέτρα που αφορούν ειδικά τις γεωγραφικά αποκεντρωμένες περιοχές.
* Περιγραφή μηχανισμού υποψηφίου για την αναφορά, καταγραφή και διερεύνηση ατυχημάτων που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών από τον ίδιο.
* Περιγραφή της διαχείρισης του τεχνικού εξοπλισμού, της διαδικασίας εφοδιασμού και διαχείρισης αποθεμάτων προϊόντων καθαρισμού, αναλώσιμων υλικών και αναλωσίμων προσωπικής υγιεινής, προκειμένου να αποφευχθεί η πιθανότητα έλλειψης αυτών. Περιγραφή της διαδικασίας διασφάλισης του εφοδιασμού όλων των εγκαταστάσεων της Τράπεζας, και ιδιαίτερα στις εκτός Αττικής εγκαταστάσεις, με προϊόντα καθαρισμού και αναλώσιμα είδη που εμπίπτουν στις προδιαγραφές της Προκήρυξης.

## **ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

* Παρουσίαση τεκμηριωμένων διαδικασιών – οδηγιών – σχεδιασμού για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, για την ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων, την εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των εργασιών. Τα στοιχεία που θα παρατεθούν πρέπει να είναι συμβατά με τα διεθνή συστήματα προτύπων και προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες συνθήκες των ζητούμενων Υπηρεσιών. Εγχειρίδια, οδηγίες, διαδικασίες που είναι γενικές και μη προσαρμοσμένες στις ζητούμενες Υπηρεσίες δεν θα αξιολογηθούν.
* Καταγραφή εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετέχει το προσωπικό του υποψηφίου για θέματα ασφάλειας και υγιεινής, μεθόδους καθαρισμού, επιλογή της κατάλληλης καθαριστικής μεθόδου και τρόπους εφαρμογής αυτής, χρήση της σωστής δοσολογίας καθαριστικών ειδών, σωστή διάλυση (dilution) των καθαριστικών και την διαχείριση λυμάτων (υγρών αποβλήτων), και σωστή διαλογή και διαχείριση απορριμμάτων και ανακυκλωσίμων. Ζητείται:
* κατάλογος του υφιστάμενου προσωπικού του υποψηφίου που έχει παρακολουθήσει αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα και τα αντικείμενα αυτών (ενδέχεται να ζητηθεί από τον Ανάδοχο η προσκόμιση πιστοποιητικών)
* καταγραφή ποσοστού του υφιστάμενου προσωπικού του υποψηφίου που έχει παρακολουθήσει αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα
* καταγραφή συχνότητας διενέργειας αντίστοιχων εκπαιδευτικών προγραμμάτων κατ’ είδος αντικειμένου και κατά υπάλληλο,
* καταγραφή προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού κατά τη διάρκεια παροχής των Υπηρεσιών.

## **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

* Καταγραφή του οργανογράμματος (συμπεριλαμβανομένων των αρμοδιοτήτων) της ομάδας εκτέλεσης του έργου της παροχής Υπηρεσιών.
* Να γίνει αναφορά εάν ο υποψήφιος θα παρέχει **«Manager»**, ο οποίος θα διοικεί το έργο από τα κεντρικά του υποψηφίου, και εάν ναι, να κατατεθεί βιογραφικό σημείωμα αυτού, με αναφορά στην εκπαίδευσή του, στην εμπειρία του σε παρόμοια έργα (κατά προτίμηση 3 χρόνια εμπειρίας), και σε τυχόν σχετική κατάρτισή του για αποτελεσματική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και διαχείριση πολύπλοκων καταστάσεων.

Στην περίπτωση που το έργο ανατεθεί στον υποψήφιο, και εκείνος έχει δηλώσει στην τεχνική προσφορά του ότι θα παρέχει Manager και έχει υποβάλει το βιογραφικό αυτού, τότε ο Manager που θα οριστεί θα πρέπει να είναι είτε το ίδιο πρόσωπο με αυτό που δηλώθηκε, είτε άλλο με τουλάχιστον τα ίδια ή ανώτερα προσόντα (εμπειρία, κατάρτιση) με αυτά που έχουν αναφερθεί.

* Να κατατεθούν βιογραφικά σημειώματα για τους **Επιστάτες** που θα διαθέσει ο υποψήφιος με αναφορά στην εμπειρία τους σε παρόμοια έργα (κατά προτίμηση 2 χρόνια εμπειρίας), καθώς και στο εάν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση όπως π.χ. για την αποτελεσματική διαχείριση του εποπτευόμενου προσωπικού καθαριότητας και για τον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν.

Στην περίπτωση που το έργο ανατεθεί στον υποψήφιο, τότε οι Επιστάτες που εκείνος θα ορίσει θα πρέπει να είναι είτε τα ίδια πρόσωπα με αυτά που δηλώθηκαν στην τεχνική προσφορά του, είτε άλλα με τουλάχιστον τα ίδια ή ανώτερα προσόντα (εμπειρία, κατάρτιση) με αυτά που έχουν αναφερθεί.

* + Περιγραφή προτεινόμενου τρόπου επικοινωνίας με την Τράπεζα κατά την εκτέλεση της σύμβασης.
	+ Περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης και κλιμάκωσης (μέχρι πού φτάνει το παράπονο στην ιεραρχία) παραπόνων.

## **ΠΛΑΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

* Πλάνο υποψηφίου για την κατά το δυνατόν ελαχιστοποίηση α) της χρήσης των φυσικών πόρων της Τράπεζας καθώς και β) του περιβαλλοντικού αποτυπώματός του στα κτήρια της Τράπεζας. Να αναφερθεί ενδεικτικά αν ο υποψήφιος διαθέτει επιχειρησιακές διαδικασίες για την παρακολούθηση και καταγραφή κατάλληλων δεικτών.
* Μέτρα και πρωτόκολλα που θα εφαρμοστούν για τη διασφάλιση της παροχής των Υπηρεσιών από το προσωπικό του υποψηφίου με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον και για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης.
* Καταγραφή της τάξης ενεργειακής απόδοσης του προτεινόμενου ηλεκτρικού εξοπλισμού (μηχανημάτων) στον ζητούμενο Κατάλογο Τεχνικού Εξοπλισμού (βλ. ανωτέρω, υποπαράγραφος *3. Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου / 3.1 Οργάνωση για αντιμετώπιση τακτικών αναγκών*)
* Χρήση προϊόντων καθαρισμού φιλικών προς το περιβάλλον. Συμπλήρωση **Πίνακα Τ.2.** με πληροφορίες για τα Προϊόντα Καθαρισμού τα οποία πρόκειται να χρησιμοποιήσουν για την παροχή των Υπηρεσιών, τις εγκρίσεις αρμόδιων φορέων τις οποίες ο υποψήφιος υποχρεωτικά υποβάλλει (βλ. παράγραφο Δικαίωμα και Προϋποθέσεις Συμμετοχής), και τις ενδεχόμενες πιστοποιήσεις τους αναφορικά με τα κάτωθι, οι οποίες θα πρέπει επίσης να υποβληθούν εφόσον υπάρχουν (και θα αξιολογούνται θετικά) :
	+ η εταιρεία παρασκευής των προϊόντων καθαρισμού να είναι πιστοποιημένη κατά τα πρότυπα ISO 9001: 2015 και ISO 14001: 2015.
	+ να είναι οικολογικά πιστοποιημένα ως προς τις «φιλικές προς το περιβάλλον» πρώτες ύλες και πρακτικές που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή τους (μέσω κάποιου οικολογικού σήματος της ΕΕ ή άλλο σχετικό οικολογικό σήμα τύπου Ι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14024).
	+ να παρασκευάζονται από βιοαποικοδομήσιμες πρώτες ύλες καθιστώντας αυτά αβλαβή και φιλικά προς το περιβάλλον.

**Πίνακας Τ.2: Κατάλογος προϊόντων καθαρισμού και υγρού κρεμοσάπουνου**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | Κατηγορία Προϊόντος*(υποχρεωτι-κό να* *συμπλη-ρωθεί βάσει των προβλεπό-μενων στα Δ.Δ.Α.)* | Χρήση για την οποία προορίζεται*(υποχρεωτι-κό να* *συμπλη-ρωθεί βάσει των προβλε-πόμενων στα Δ.Δ.Α.)* | Επωνυμία Προϊόντος*(υποχρεωτι-κό να* *συμπλη-ρωθεί βάσει των προβλε-πόμενων στα Δ.Δ.Α.)* | Εταιρεία παρασκευής*(υποχρεωτικό να* *συ-μπληρωθεί βάσει των προβλεπόμε-νων στα Δ.Δ.Α.)*  | Δ.Δ.Α. *(υποχρε-ωτικό να προσκο-μιστεί)* | Συνιστώμενος συντελε-στής αραίωσης συμπυκνωμένων προϊόντων καθαρισμού (όγκος τελικού διαλύματος προς όγκο αρχικού διαλύματος)*(να* *συμπληρωθεί βάσει των προβλεπόμενων στα Δ.Δ.Α. ή στις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή)*  | Ενδεδειγμέ-να Μέσα Ατομικής Προστασίας για κάθε προϊόν *(να* *συμπληρω-θεί βάσει των προβλεπόμενων στα Δ.Δ.Α.)* | Έγκριση αρμόδιου φορέα *(υποχρεωτι-κό να προ-σκομιστεί. Να αναφερθεί εδώ ο φορέας)* | Πιστοποίη-ση εταιρείας παρασκευής κατά ISO 9001: 2015*(αξιολο-γούμενο θετικά εφόσον προσκομι-στεί)* | Πιστοποίη-ση εταιρείας παρασκευής κατά ISO 14001: 2015*(αξιολο-γούμενο θετικά εφόσον προσκο-μιστεί)* | Πιστοποίηση μέσω κάποιου οικολογικού σήματος της ΕΕ ή άλλου σχετικού οικολογικού σήματος τύπου Ι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14024 *(αξιολογούμενο θετικά εφόσον προσκομιστεί)* | Πιστοποίηση ως προς τη βιοαποικο-δομησιμό-τητα*(αξιολογού-μενο θετικά εφόσον προσκο-μιστεί)* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |