



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ**  
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ  
 ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Μελίσσια 17 / 02 / 2026

Αρ. Πρωτ.: **3587**

Αρ. Σχεδ.: 1237

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.

.....  
 ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ: ΚΑΛΑΜΒΟΚΗ 2Α  
 ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ:15127  
 ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 213 2050000

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΟΥ Δ.Α.Κ. ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ**  
**ΠΟΣΟΥ 83.157,35 € (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.)**  
 C.P.V. : 64214200-1

Στα Μελίσσια, σήμερα 17/02/2026, οι υπογράφοντες, την παρούσα, αφενός ο Δήμος Πεντέλης, ως αναθέτουσα αρχή, που εδρεύει στα Μελίσσια επί της οδού Καλαμβόκη 2α, με Α.Φ.Μ. 997625176 Δ.Ο.Υ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ και εκπροσωπείται νόμιμα από τη Δήμαρχο κα ΚΟΣΜΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ και αφετέρου η εταιρεία με την επωνυμία **ΑΝΝΑ ΠΟΥΛΑ- BILLYBRO** που εδρεύει Οδός και αριθμός:9 ΡΟΔΟΥ Ταχ. κωδ.: 11147, Πόλη: ΓΑΛΑΤΣΙ, Α.Φ.Μ.136292761, Δ.Ο.Υ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, συμφώνησαν και έκαναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με την υπ' αρ. 3/2026 Απόφαση Δημοτικής Επιτροπής, κατακυρώθηκε στην εταιρεία με την επωνυμία **ΠΟΥΛΑ,ΑΝΝΑ,ΙΟΡΔΑΝΗΣ** που εδρεύει Οδός και αριθμός:9 ΡΟΔΟΥ Ταχ. κωδ.: 11147, Πόλη: ΓΑΛΑΤΣΙ, Α.Φ.Μ.136292761, Δ.Ο.Υ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ως αποτέλεσμα του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Μειοδοτικού Διαγωνισμού (κάτω των ορίων) για την παροχή υπηρεσιών για το τηλεφωνικό κέντρο του Δ.Α.Κ. του Δήμου Πεντέλης και στην τιμή της οικονομικής της προσφοράς που ανέρχεται στο συνολικό ποσό των 103.115,12€ συμπ. Φ.Π.Α. 24%.

Ύστερα από τα παραπάνω, οι συμβαλλόμενοι με την ιδιότητα που προαναφέρθηκε, υπογράφουν την σύμβαση αυτή με τους ακόλουθους όρους:

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΑΚ**

ΕΙΔΟΣ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ (ατόμων)	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΕ ΜΗΝΕΣ	ΑΠΟΔΟΧΕΣ /ΜΗΝΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ	ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ		ΗΜΕΡΕΣ/ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
						ΕΤΟΣ 2026	ΕΤΟΣ 2027		
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΣΤΟ (ΔΑΚ) ΔΗΜΟΥ ΠΕΝΤΕΛΗΣ	1	12	1.144,00	13.728,00	2.991,33	16.719,33	16.719,33	5/ΝΘΗΜΕΡΟ ΠΛΗΡΗΣ	
	1	12	1.056,00	12.672,00	2.761,23	15.433,23	15.433,23		
						13.728,00	2.991,33	32.152,56	32.152,56
<b>ΔΩΡΑ-ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ</b>						4.537,48	4.537,48		
<b>ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΔΩΡΩΝ-ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ</b>						988,72	988,72		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						37.678,76	37.678,76		
ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΑ (ΠΧ. ΑΥΞΗΣΗ ΚΑΤΩΤΑΤΟΥ ΜΙΣΘΟΥ)						1.770,90	3.541,80		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ						39.449,66	41.220,56		
<b>ΕΡΓΟΛΑΒΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ)</b>						1.128,46	1.358,67		

	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	40.578,12	42.579,23	
	<b>Φ.Π.Α 24%</b>	9.738,75	10.219,02	
	<b>ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50.316,87</b>	<b>52.798,25</b>	

Σύνολο άνευ ΦΠΑ ανέρχεται στις **83.157,35 €**

ΦΠΑ24% ανέρχεται στις **19.957,77 €**

Γενικό Σύνολο συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% ανέρχεται στις **103.115,12 €**

Ο χρόνος ισχύος της σύμβασης ορίζεται σε δύο (2) έτη, ή έως εξαντλήσεως του συμβατικού αντικειμένου από της υπογραφής της και θα βαρύνει τους προϋπολογισμούς των οικονομικών ετών 2026 και 2027, με συνολικό ποσό 103.115,12 €. Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν:

- Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος, αφού προηγουμένως επιβλήθηκαν τυχόν κυρώσεις ή εκπτώσεις. Και Εκπληρώθηκαν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμεύθηκαν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα από τη σύμβαση.

### **Ειδικοί όροι της σύμβασης**

Ο Δήμος διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει τη σύμβαση προσωρινά ή οριστικά ή να περιορίσει το αντικείμενο αυτής, εφόσον συντρέξει προς αυτό οποιοσδήποτε νόμιμος λόγος (λόγοι υπηρεσιακοί ή ανωτέρας βίας ή εάν εξασφαλίσει τις προϋποθέσεις κάλυψης των αναγκών με δικά του μέσα). Ο Δήμος διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει τη σύμβαση χωρίς καμία υποχρέωση εάν οι ανάγκες του σε προσωπικό καλυφθούν από προσλήψεις ή άλλο δημόσιο φορέα. Προς τούτο θα ειδοποιηθεί ο Ανάδοχος εγγράφως.

Ο ανάδοχος δεν έχει αξίωση σε πραγματοποίηση του ανώτατου ορίου ωρών του προγράμματος. Η αξίωση αμοιβής αφορά αποκλειστικά και μόνο σε ώρες που πραγματοποιήθηκαν.

Οι συμβάσεις μπορούν να τροποποιούνται σύμφωνα με το άρθρο 132 του 4412/2016 χωρίς νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης και σε όσες περιπτώσεις αναφέρονται στο ανωτέρω άρθρο.

Σύμφωνα με το άρθρο 201 του 4412/2016 η τροποποίηση του ανωτέρω άρθρου (132) γίνεται ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου.

### **Υποχρεώσεις Αναδόχου**

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πρέπει να βρίσκεται μέσα στα όρια που θέτει η σχετική νομοθεσία.

#### **Επισημαίνεται ότι:**

- Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της υπηρεσίας.
- Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
- Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο της υπηρεσίας σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της Αναθέτουσας Αρχής, πλην της αμοιβής του την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε Τράπεζα της επιλογής του και υπό τον όρο προηγούμενης ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.
- Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και τον Κύριο του Έργου ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.

5. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προσαρμόζει το λογισμικό σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αν αυτό απαιτείται από τη φύση των δεδομένων που αποθηκεύονται και επεξεργάζονται.
7. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.
8. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία, καθώς και κάθε έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το αντικείμενο της παρούσας, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.
9. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση του Αντικειμένου της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής.
10. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποφεύγει την προβολή καθ' οιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με την εξαίρεση της απλής αναφοράς στο πελατολόγιό του.
11. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να συνεργαστεί με οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής και άλλον αρμόδιο κρατικό φορέα, με τον τρόπο που θα του υποδείξει η αρμόδια Διεύθυνση της Αναθέτουσας Αρχής και να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αναφορές, πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.
12. Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται, για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων του ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστηθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με τη Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.
13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαρίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος σύμφωνα με την

#### **Επιτροπή Παρακολούθησης & Παραλαβής**

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα γίνεται από την καθ' ύλη αρμόδια υπηρεσία (Διεύθυνσης Κοινωνικής Πρόνοιας, Παιδείας, Πολιτισμού και **Αθλητισμού** σύμφωνα με τον ισχύοντα ΟΕΥ και αντίστοιχα η Διεύθυνση Πολιτισμού, **Αθλητισμού** Ισότητας και Νέας Γενιάς του υπό

έγκριση ΟΕΥ) με την έκδοση βεβαίωσης καλής εκτέλεσης. Η πιστοποίηση της ολοκλήρωσης όλων των υποχρεώσεων του Αναδόχου, θα γίνει από την Επιτροπή Παραλαβής, που θα ορισθεί με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής

Η Επιτροπή Παραλαβής μπορεί να εισηγείται ως κατά Νόμο αρμόδιο, για την επιβολή κυρώσεων στον Ανάδοχο, σε περίπτωση συμπεριφοράς του αντίθετης προς τα αναφερόμενα στη σύμβαση.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις των άρθρων 216, 218, 219 και 220 του Ν.4412/16, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

### **Ποινικές ρήτρες – έκπτωση του αναδόχου**

Ο ανάδοχος που δεν προσέρχεται μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε να υπογράψει τη σχετική σύμβαση κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση ή ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν.

### **Αναθεώρηση τιμών**

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες.

### **Τρόπος πληρωμής**

Για όλες τις πληρωμές θα εκδίδονται, από τα συμβαλλόμενα μέρη, τα απαραίτητα νόμιμα παραστατικά/δικαιολογητικά.

Η εξόφληση των τιμολογίων θα γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο Ν.4270/2014, «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει

Στο ποσό της αμοιβής συμπεριλαμβάνονται οι βαρύνοντες τον εντολοδόχο φόροι και βάρη. Η αμοιβή δεν υπόκειται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο και αιτία και παραμένει σταθερή και αμετάβλητη καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της εντολής και θα γίνει εφάπαξ με αθεώρητη απόδειξη είσπραξης των ασφαλιστρών (εγκυκ. Υπ.Οικ. Α9934/197/1077 και 1055412/4181/1992).

### **Ανωτέρα Βία**

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας είναι ανυπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α. στην περίπτωση κατά την οποία υπάρξει λόγος ανωτέρας βίας ο εντολοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει αμελλητί τον εντολέα και να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια σε συνεργασία με το άλλο μέρος για να υπερβεί τις συνέπειες και τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της ανωτέρας βίας. Ο όρος περί ανωτέρας βίας εφαρμόζεται ανάλογα και για τον εντολέα προσαρμοζόμενος ανάλογα.

### **Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις**

Ο εντολοδόχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνετε με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν.

### **Επίλυση Διαφορών**

Οι τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν κατά την εκτέλεση της εργασίας, επιλύονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 273 του Ν.3463/06. Αρμόδια δικαστήρια ορίζονται τα δικαστήρια Αθηνών.

**Γενικές Διατάξεις**

Για ό,τι δεν προβλέφθηκε ισχύουν οι σχετικές διατάξεις του ν. 4412/2016 & Ν.4782/21, με ανάλογη εφαρμογή τους.

**Κατατέθηκε η με αριθμό 227005903 εγγυητική επιστολή της ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ALTIIOUS INSURANCE LTD.**

Σε πίστωση των ανωτέρω, η παρούσα σύμβαση αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους σε τρία όμοια πρωτότυπα, από τα οποία το ένα κατατέθηκε στη Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών του Δήμου, το δε άλλο επιδόθηκε στον ΑΝΑΔΟΧΟ.

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

**Η ΔΗΜΑΡΧΟΣ**

**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ**

**ΚΟΣΜΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ**