



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Διακήρυξη

ΜΕ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ τη δημιουργία "Πολυκαναλικού Κέντρου
Επικοινωνίας (CommunicationHub)"

με Ανοικτή Διαδικασία μέσω ΕΣΗΔΗΣ
με συνολική εκτιμώμενη αξία

889.179,20 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ

24%(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 717.080,00 €, ΦΠΑ
172.099,20 €) χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης 100%

Εκτιμώμενη αξία με δικαίωμα προαίρεσης 100%

1.778.358,40 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ

24%(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.434.160,00 €, ΦΠΑ
344.198,40 €)



Περιεχόμενα

1.	ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
1.1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.....	7
1.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ.....	8
1.3	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	8
1.4	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	11
1.5	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	13
1.6	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	13
1.7	ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ.....	13
2.	ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	15
2.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	15
2.1.1	Έγγραφα της σύμβασης.....	15
2.1.2	Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	15
2.1.3	Παροχή Διευκρινίσεων	15
2.1.4	Γλώσσα.....	16
2.1.5	Εγγυήσεις.....	16
2.1.6	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	17
2.2	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ.....	17
2.2.1	Δικαιούμενοι συμμετοχής.....	17
2.2.2	Εγγύηση συμμετοχής.....	18
2.2.3	Λόγοι αποκλεισμού	19
2.2.4	Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	23
2.2.5	Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	23
2.2.6	Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	24
2.2.6.1	Τεχνική Ικανότητα.....	24
2.2.6.2	Επαγγελματική ικανότητα - Ομάδα Έργου.....	24
2.2.7	Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας	25
2.2.8	Στήριξη στην ικανότητα τρίτων- Υπεργολαβία	26
2.2.8.1	Στήριξη στην ικανότητα τρίτων	26
2.2.8.2	Υπεργολαβία	26
2.2.9	Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	27
2.2.9.1	Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	27
2.3	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	38
2.3.1	Κριτήριο ανάθεσης	38
2.3.2	Επεξήγηση Κριτηρίων Αξιολόγησης	39
2.3.3	Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών.....	41
2.4	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	42
2.4.1	Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	42
2.4.2	Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	42
2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»	45
2.4.3.1	Δικαιολογητικά Συμμετοχής.....	45
2.4.3.2	Τεχνική Προσφορά.....	46

2.4.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	46
2.4.5	Χρόνος ισχύος των προσφορών	47
2.4.6	Λόγοι απόρριψης προσφορών	48
3.	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	50
3.1	ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	50
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών	50
3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	52
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	53
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	55
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	57
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	59
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ).....	59
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	59
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	60
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ.....	63
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	63
4.5.1	Υποκατάσταση Αναδόχου.....	64
4.5.2	Δικαιώματα προαίρεσης	64
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	64
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	66
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	66
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	66
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	68
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	68
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	69
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	69
6.1.1	Η ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΘΕ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΥΤΗΣ ΘΑ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΘ΄ ΥΛΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΑΛΛΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΟΠΟΙΑ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΟΥ ΣΥΓΚΡΟΤΕΙΤΑΙ ΕΠΙΣΗΣ ΜΕ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ Η ΟΠΟΙΑ ΚΑΙ ΘΑ ΕΙΣΗΓΕΙΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΑΠΟΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΟΛΑ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΗΚΟΥΣΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ, ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΕΠΙΒΕΒΛΗΜΕΝΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΛΟΓΩ ΜΗ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΩΣ ΑΝΩ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΣ ΓΙΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΕ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 132 ΤΟΥ Ν. 4412/2016.	69
6.1.2	Η ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΟΡΕΙ, ΜΕ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΝΑ ΟΡΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΩΣ ΕΠΟΠΤΗ ΜΕ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΕΙΣΗΓΗΤΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΑΠΟΦΑΣΗ ΔΥΝΑΝΤΑΙ ΝΑ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΑΛΛΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΗΣ ΑΡΜΟΔΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Η ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΒΑΣΗ ΦΟΡΕΩΝ, ΣΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΑΝΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ. ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Ο ΕΠΟΠΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΩΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ.	69
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	69
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	69
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	70
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	71

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	71
1. Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου	71
1.1. Λειτουργικές απαιτήσεις	73
1.2. Μη Λειτουργικές απαιτήσεις-απαιτήσεις λειτουργίας	87
1.3. Υπηρεσίες Έργου	89
1.3.1. Εκπόνηση μελέτης εφαρμογής.....	89
1.3.2. Υπηρεσίες εγκατάστασης – παραμετροποίησης.....	90
1.3.3. Υπηρεσίες ολοκλήρωσης συστημάτων	90
1.3.4. Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	90
1.3.4.1. Εκπαίδευση διαχειριστών (administrators) του συστήματος.....	92
1.3.4.2. Εκπαίδευση χρηστών του συστήματος	92
1.3.5. Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας	92
1.3.6. Υπηρεσίες εγγύησης & συντήρησης.....	93
1.3.7. Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής και Τεχνικές προδιαγραφές έργου	97
1.3.8. Χρονοδιάγραμμα	99
1.3.9. Φάσεις υλοποίησης έργου	101
1.4. Σχήμα Διοίκησης Έργου	103
1.4.1. Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου	103
1.4.2. Μέλη Ομάδας Έργου	103
1.4.3. Σχέδιο Επικοινωνίας.....	104
1.5. Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας.....	104
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ –ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	106
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	107
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	111
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ.....	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	116
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	118
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	120

23PROC012181735 2023-02-22

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής**

Επωνυμία	ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
ΑΦΜ	997003848
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	1053.E00410.0001
Ταχυδρομική Δ/νση	Λ. Μεσογείων 288, Χολαργός
Ταχυδρομικός Κωδικός	15562
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
NUTS	EL
Τηλέφωνο	210 6505600
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	ktimagen@ktimatologio.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Γκολφίνοπούλου Ελισάβετ
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	http://www.ktimatologio.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Το «Ελληνικό Κτηματολόγιο» (στο εξής Αναθέτουσα Αρχή) αποτελεί μη Κεντρική αναθέτουσα Αρχή. Είναι ΝΠΔΔ το οποίο έχει συσταθεί με τον ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 5/17-1-2018)» και εποπτεύεται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Π.Δ. 3/2021, ΦΕΚ Α' 3/6-1-2021).

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής είναι η μελέτη, σύνταξη και λειτουργία του Εθνικού Κτηματολογίου. Στις αρμοδιότητες του Φορέα «Ελληνικό Κτηματολόγιο» περιλαμβάνονται ιδίως:

- Η σύνταξη, τήρηση, ενημέρωση και λειτουργία του Εθνικού Κτηματολογίου σύμφωνα με όσα ορίζονται στους νόμους 2308/1995 και 2664/1998.
- Η τήρηση, ενημέρωση και λειτουργία του συστήματος Μεταγραφών και Υποθηκών στα Κτηματολογικά Γραφεία και Υποκαταστήματα του Φορέα, τα οποία θα συσταθούν σταδιακά, βάσει των αποφάσεων της παρ. 7 του άρθρου 1 του ν.4512/2018.
- Η σύνταξη, ενημέρωση, τήρηση και αναθεώρηση βασικών και παράγωγων τοπογραφικών χαρτών και τοπογραφικών διαγραμμάτων.
- Ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η οργάνωση, η λειτουργία και η διαχείριση συστημάτων αναγκαίων για τη δημιουργία και διαχείριση γεωδαιτικού υλικού που σχετίζονται με το σκοπό του.

- Ο προγραμματισμός, η εκτέλεση και ο έλεγχος φωτογραμμετρικών και τηλεπισκοπικών εργασιών από τη λήψη αεροφωτογραφιών και δορυφορικών εικόνων έως και την τελική απόδοση καθώς και ο σχεδιασμός και η ανάθεση έργων και μελετών χωρικού σχεδιασμού, για την κάλυψη των αναγκών του Φορέα, του Ελληνικού Δημοσίου, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου
- Η οργάνωση και τήρηση βάσεων ψηφιακών γεωχωρικών δεδομένων.

Στοιχεία Επικοινωνίας

α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του ΟΠΣ Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα διεύθυνση: www.promitheus.gov.gr

δ) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: www.promitheus.gov.gr

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας - Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/2016.

Χρηματοδότηση

Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση, συμπεριλαμβάνεται στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 όπως αυτό εγκρίθηκε από τις υπηρεσίες της Ε.Ε. για να χρηματοδοτηθεί από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και έχει λάβει την έγκριση της ΕΥΣΤΑ με την με αρ. πρ. 176637 ΕΞ 2022 / 2.12.2022 Απόφαση Ένταξης (ΑΔΑ: Ψ4Γ9Η-ΩΤΜ) για εγγραφή στο ΠΔΕ (ΣΑΤΑ 063) με κωδικό έργου 2022ΤΑ06300052.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο, μέσω της κεντρικής του υπηρεσίας και περιφερειακών μονάδων του (Κτηματολογικά Γραφεία) σε περιοχές στις οποίες έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία κτηματογράφησης και πλέον ισχύει ο θεσμός του Κτηματολογίου, καλείται να υποστηρίξει τους ιδιοκτήτες ακινήτων ή άλλους επαγγελματίες (δικηγόροι, μηχανικοί) και γενικά τους συναλλασσόμενους για ένα σύνολο διαδικασιών που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η ανωτέρω διαδικασία υποστήριξης των φυσικών και νομικών προσώπων, που περιγράφηκαν ενδεικτικά παραπάνω, γίνεται σήμερα κατακερματισμένα μέσω τηλεφώνου, μέσω email και τηλεδιασκέψεων (MyKtimatologioLive). Συχνά δε απαιτείται οι ενδιαφερόμενοι να αναζητήσουν τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιακών μονάδων και των προσώπων εντός αυτών, στα οποία πρέπει να απευθυνθούν.

Στόχος του φορέα είναι να δημιουργήσει ένα ενιαίο, πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης επαφών για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται για το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του ξεκινώντας από την οργανωμένη παροχή διοικητικής πληροφόρησης και καταλήγοντας στην λήψη και απάντηση αιτημάτων εξυπηρέτησης.

Με βάση τα παραπάνω το ζητούμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Επαφών θα πρέπει να συντίθεται από τα εξής πακέτα εργασίας:

Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου

Στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, ζητούμενο είναι η προσφορά του κατάλληλου λογισμικού μέσω του οποίου θα καταστεί εφικτή η ενημέρωση των φυσικών και νομικών προσώπων για τις διαδικασίες που άπτονται των συναλλαγών τους με τον Φορέα, ώστε ένα μέρος αυτών να μην χρειαστεί να υποβάλει διευκρινιστικά ερωτήματα για τα οποία θα απαιτηθεί η κατανάλωση χρόνου εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών

Τα ζητούμενα στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, αναμένεται να περιορίσουν σε κάποιο βαθμό τα ερωτήματα – αιτήματα υποστήριξης που θα απευθυνθούν προς τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, ωστόσο η ζήτηση για υπηρεσίες υποστήριξης εκτιμάται ότι θα παραμείνει σημαντική.

Για την κάλυψη αυτής της ζήτησης, το ζητούμενο κέντρο εξυπηρέτησης επαφών θα πρέπει να διαθέτει αφενός ένα υποσύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων και προβολής απαντήσεων και αφετέρου έναν αντίστοιχο μηχανισμό υποβολής «mobile» αιτημάτων και προβολής απαντήσεων σε αυτά και θα πρέπει παράλληλα να επιτρέπει την καταγραφή αιτημάτων που υποβάλλονται σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας του φορέα με το κοινό όπως ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα MyKtimatologioLive.

Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου

Παρά την αδιαμφισβήτητη αλματώδη αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας για την υποβολή ερωτημάτων εξυπηρέτησης, ακόμα και σήμερα ένας πολύ μεγάλος αριθμός πολιτών εξακολουθεί να επιλέγει ως μέσο για την επικοινωνία του με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, το τηλέφωνο. Ως εκ τούτου σημαντικό στοιχείο του ζητούμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών είναι η προσφορά του απαραίτητου εξοπλισμού (πλην των τηλεφωνικών συσκευών) και λογισμικού συμβατού με τον υπάρχοντα εξοπλισμό του Φορέα για την λειτουργία ενός σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου.

Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων

Πέραν του στόχου της ομογενοποιημένης εμπειρίας χρήσης των εξυπηρετούμενων φυσικών και νομικών προσώπων, σημαντικό ζητούμενο του παρόντος έργου είναι η και η συγκέντρωση του έργου της παροχής εξυπηρέτησης σε ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης και επεξεργασίας των εισερχόμενων αιτημάτων, ανεξαρτήτως της πύλης εισόδου τους.

Για το λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει ένα πολυκαναλικό σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, με ομοειδή κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό τρόπο χειρισμού των εισερχόμενων αιτημάτων, ο οποίος ωστόσο μπορεί και πρέπει να διαφοροποιείται όπου το επιτάσσουν οι ιδιαιτερότητες που προκύπτουν λόγω της διαφορετικής φύσης καθενός από τα ζητούμενα κανάλια επικοινωνίας. Σημαντικό μέσο για την επίτευξη του στόχου μιας ενοποιημένης ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, αποτελεί και η δυνατότητα ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ των στελεχών της κεντρικής υπηρεσίας του φορέα και του προσωπικού των κτηματολογικών γραφείων σε περιοχές όπου υπάρχει λειτουργούν κτηματολόγιο, εξ' ου και η προσφορά σχετικού συστήματος ψηφιακής συνεργασίας κρίνεται σημαντική για την ικανοποίηση των στόχων του έργου.

Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης

Τέλος, δεδομένου ότι ήδη συντελείται μια σημαντική προσπάθεια συντονισμού του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της δημόσιας διοίκησης, η οποία και αποτυπώνεται στη διαρκώς αυξανόμενη δυναμική της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης – gov.gr και συμπληρώνεται μέσα από

την περαιτέρω αναβάθμιση της Ενιαίας Ψηφιακής Υπηρεσίας – support.gov.gr, ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο επιθυμεί μέσω του παρόντος έργου να διασυνδεθεί και με την τελευταία, μιας και ήδη έχει δημοσιεύσει είκοσι δύο ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει στο πλαίσιο λειτουργίας του προσφερόμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών να παρασχεθούν και οι αναγκαίες υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με την ΕΨΥ – support.gov.gr.

Οι ζητούμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) :

Κωδικός CPV	Περιγραφή
72262000-9	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
48000000-8	Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
72212000-4	Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικού εφαρμογών
72253200-5	Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής
80533100-0	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής

Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών, όπως αναλυτικά περιγράφεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ο προϋπολογισμός του Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 1.778.358,40 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.434.160,00 €, ΦΠΑ 344.198,40 €) και αναλύεται ως εξής:

- προϋπολογισμός αρχικού έργου 889.179,20 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 717.080,00 €, ΦΠΑ 172.099,20 €)

- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικείμενου: έως 537.810,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 666.884,40 €, ΦΠΑ 24% 129.074,40 €)

- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης: έως 179.270,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 222.294,80 €, ΦΠΑ 24% 43.024,80 €).

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **12μήνες** από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

Το αντικείμενο της παρούσας είναι ενιαίο και δεν υποδιαιρείται σε τμήματα λόγω της σχετικότητας, συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των ζητούμενων υπηρεσιών. Το αντικείμενο αυτό αποτελεί ένα ενιαίο και αδιαίρετο σύνολο που δεν μπορεί να τμηματοποιηθεί χωρίς να προκαλέσει ανυπέρβλητα προβλήματα τόσο στην υλοποίησή του (χρονικές καθυστερήσεις) όσο και στην διαλειτουργικότητα των επιμέρους δομικών στοιχείων του, δεδομένου ότι αποτελεί συνδυασμό υπηρεσιών, εργασιών και εξοπλισμού που καταλήγουν σε ενιαία συλλειτουργία σε μια ενοποιημένη κεντρική υποδομή. Για το λόγο αυτό προσφορές γίνονται αποδεκτές για το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
- του ν. 4700/2020 (Α'127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337.
- του ν. 4314/2014 (Α' 265) , "Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις",
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας».
- του ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημοσίων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις».
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) "Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων" για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Ρ., του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα» , της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα "Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005", καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α 167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς» .
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν. 2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 1, 2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",

- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 11
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) "Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις".
- του ν. 4727/2020 (Α'184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις».
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) "Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία",
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της με αρ. 76928 (Β' 3075/13.7.2021) Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) »
- της με αρ. 64233/08-06-2021(Β' 2453/09-06-2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»,
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ 2021 (Β' 3766/13.08.2021)«Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της υπ'αριθμ. 63446/31.05.2021 (Β' 2338/02.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- του ΠΔ 39/2017 (ΦΕΚ Α 64/4-5-2017) «Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών».
- την υπ' αριθμ. αρ. πρ. 176637 ΕΞ 2022 / 2.12.2022 Απόφαση Ένταξης του Έργου «Βελτιωμένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κτηματολογίου (Υποέργο 7Β)» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158851) της Δράσης 16778 - ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με ΑΔΑ: Ψ4Γ9Η-ΩΤΜ
- την υπ' αριθμ. 215/12/26.1.2023 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΝΠΔΔ 'ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ'.
- την υπ' αριθμ 16146 ΕΞ 2023/01.02.2023 απόφαση έγκρισης της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ)
- την με ΑΠ 7610 ΕΞ 2023 (ΑΔΑ Ψ1ΔΜ46ΜΤΛΠ-ΤΘΘ) έγκριση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- την υπ' αριθμ 214/2023 (Α Δ Α : 928146ΜΨΦΖ-ΜΘΛ) απόφαση έγκρισης δέσμευσης εκτέλεσης δαπάνης

- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **Πέμπτη 23/03/2023** και ώρα 13:00.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ως άνω συστήματος,

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 17/02/2023 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **184604** και αναρτήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη του ΟΠΣ Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ <http://www.promitheus.gov.gr>.

Η προκήρυξη (περίληψη της παρούσας Διακήρυξης) όπως προβλέπεται στην περίπτωση το άρθρου 76 παρ. 3 του ν. 4727/2020, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ)

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) www.ktimatologio.gr στην διαδρομή : <https://www.ktimatologio.gr/el/tender-notices>

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν.

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η με αρ. 2023/S 038-112306 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ:23PROC012179645), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
- το σχέδιο της σύμβασης

2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr).

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο έως **14/03/2023** και απαντώνται αντίστοιχα στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών.

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών που ζητήθηκαν ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της αναθέτουσας αρχής.

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών, καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στην ΕΕΕΕ και στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην Αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυήσεις (παρ. 2.2.2 & 4.1) εκδίδονται από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/2016 (Α' 13)» που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρτησης αυτής, το ποσό της κατάρτησης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. ασ' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Οι εγγυητικές επιστολές συντάσσονται σύμφωνα με τα υποδείγματα του Παραρτήματος της παρούσας.

Επισημαίνεται ότι εγγυήσεις που εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων δεν συμμορφώνονται με τα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών της παρούσας αλλά εκδίδονται σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις που διέπουν τους εν λόγω φορείς.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στο παράρτημα VIII στην παρούσα.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω σύμβασης, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης

2. Απαγορεύεται η συμμετοχή στην διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οικονομικών φορέων, με οποιονδήποτε τρόπο, εφόσον εμπίπτουν στις απαγορεύσεις του Κανονισμού (ΕΕ)

2022/576 για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία (L 111/1) και συγκεκριμένα αν ο οικονομικός φορέας είναι : α) Ρώσος υπήκοος ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας που έχει την έδρα του στη Ρωσία, ή β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50 % οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου ή γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10 % της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια της οδηγίας 2014/24 και του ν. 4412/2016.

3. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

4. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της παρούσας.

Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **2%** του προϋπολογισμού της σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και των δικαιωμάτων προαίρεσης), ήτοι ποσό δέκα τέσσερις χιλιάδες τριακόσια σαράντα ένα ευρώ και εξήντα λεπτά του ευρώ (**€14.341,60**).

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς της παρ. 2.4.5 «Χρόνος Ισχύος των Προσφορών» της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται, σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

2.2.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016., μετά από :

αα) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης,

ββ) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδίκων βοηθημάτων προσωρινής δικαστικής Προστασίας ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών,

γγ) την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020 (Α' 127), εφόσον απαιτείται.

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους συμμετέχοντες σε περίπτωση:

α) λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και

β) απόρριψης της προσφοράς τους και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ένδικων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτηση από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

2.2.2.3.

Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 της παρούσας, γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παρ. 2.2.9.2 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) προσφέρων οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42) και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα και τα εγκλήματα των άρθρων 159^Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 237^Α

παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες) 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) απάτη εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.), 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης - πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕL 88/31.03.2017) ή ηθική αυτοουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕL 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1) και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ή

β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, ή

γ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ή

δ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

α) όταν ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης,

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Οι υποχρεώσεις των παρ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό ερώτημα του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ), με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις, όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας όταν έχει εκπληρώσει τις ανωτέρω υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού διακανονισμού.

2.2.3.3 κενό .

2.2.3.4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, προσφέρων οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με κατάλληλα μέσα αθέτηση των ισχυουσών υποχρεώσεων του που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016,

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής **εκκαθάρισης** ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση που προκύπτει από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

(γ) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, η αναθέτουσα αρχή διαθέτει επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχειρεί να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(θ) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, προσφέρων οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσας αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investment firms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fund managers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (private equity firms), υπό την προϋπόθεση ότι οι τελευταίες αυτές εταιρείες ελέγχουν, συνολικά ποσοστό που υπερβαίνει το εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) των δικαιωμάτων ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

2.2.3.6. Ο προσφέρων αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις

2.2.3.7. Προσφέρων οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4 (εκτός της περίπτωσης β') μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του,

παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει, ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση στο κράτος μέλος, στο οποίο ισχύει η απόφαση.

2.2.3.8. Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

2.2.3.9. Οικονομικός φορέας, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

2.2.4 Καταλληλόλητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

2.2.4.1 Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται να καλύπτεται σωρευτικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

2.2.5.1 Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν, επί ποινή αποκλεισμού, ετήσιο

κύκλο εργασιών για κάθε μία εκ των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2020,2021,2022) ίσο ή μεγαλύτερο με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου (μη συμπ/νου Φ.Π.Α. και δικαιωμάτων προαίρεσης). Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο ετήσιος κύκλος εργασιών για κάθε μία από όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι ίσος ή μεγαλύτερος από το 100% του προϋπολογισμού του έργου (μη συμπ/νου ΦΠΑ και δικαιωμάτων προαίρεσης).

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία σε έργα αντίστοιχου ή συναφούς μεγέθους, περιεχομένου και απαιτήσεων με το προς ανάθεση έργο. Θα πρέπει κατά την τελευταία τριετία, μετρούμενη ημερολογιακά πριν από την ημερομηνία διεξαγωγής του παρόντος διαγωνισμού, να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς κατ' ελάχιστον πέντε (5) έργα, αθροιστικής συμβατικής αξίας ίσης ή μεγαλύτερης του 30% του προϋπολογισμού του έργου, χωρίς ΦΠΑ, με αντικείμενο, το κάθε ένα από τα έργα αυτά, την παροχή λύσεων παρόμοιων με το αντικείμενο του έργου σε μέγεθος και πολυπλοκότητα.

Τα ως άνω έργα θα πρέπει να περιλαμβάνουν, το καθένα από αυτά, τις παρακάτω λειτουργίες, με έτοιμα προϊόντα ιδίων κατασκευαστών με την προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου:

- Λογισμικό διαχείρισης αιτημάτων το οποίο αποδεδειγμένα να ολοκληρώνεται με το προτεινόμενο τηλεφωνικό κέντρο και να διαθέτει έστω μία εγκατάσταση εξυπηρέτησης επαφών λειτουργίας 24X7, με Μ.Ο. τουλάχιστον 100 υποβληθέντα αιτήματα/ώρα.
- Υλοποίηση ή/και λειτουργία Κέντρου Εξυπηρέτησης Επαφών, με ταυτόχρονη λειτουργία συστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας των εσωτερικών χρηστών των φορέων εξυπηρέτησης και να ικανοποιούν, με τουλάχιστον τέσσερα (4) κανάλια υποβολής αιτημάτων εξυπηρέτησης, εκ των οποίων υποχρεωτικά τα δύο κανάλια εισόδου να είναι: α) Web β) Τηλ. Κέντρο

Σε περίπτωση υλοποίησης των ως άνω έργων από τον οικονομικό φορέα ως μέλος ένωσης / κοινοπραξίας προσμετράται το ποσοστό συμμετοχής του στην ένωση/κοινοπραξία για την κάλυψη του κριτηρίου.

2.2.6.2 Επαγγελματική ικανότητα - Ομάδα Έργου

Συγκεκριμένα απαιτείται Ομάδα Έργου που να περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- ένα (1) στέλεχος σε ρόλο Υπεύθυνου Έργου, ανώτατης εκπαίδευσης, με 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία σε διαχείριση έργων ΤΠΕ και πιστοποίηση στη διαχείριση έργων κατά PMP ή άλλο παρόμοιο πρότυπο
- ένα (1) στέλεχος σε ρόλο Υπεύθυνου Ανάπτυξης Εφαρμογών, ανώτατης εκπαίδευσης με δίπλωμα ή / και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στην Πληροφορική, με 10ετή αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στην ανάπτυξη και σχεδιασμό εφαρμογών πληροφορικής
- ένα (1) στέλεχος σε ρόλο Υπεύθυνου Βάσης Δεδομένων (Database Expert), ανώτατης εκπαίδευσης με δίπλωμα στην Πληροφορική, με 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (συμμετοχή σε αντίστοιχα έργα):

- ο στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση Βάσεων Δεδομένων,
- ο στη διαχείριση Βάσεων Δεδομένων
- δύο (2) στελέχη σε ρόλο Προγραμματιστή Εφαρμογών (Software Engineer), ανώτατης εκπαίδευσης με δίπλωμα στην Πληροφορική, καθένα εκ των οποίων να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή επαγγελματική εμπειρία στην ανάπτυξη εφαρμογών
- ένα (1) στέλεχος σε ρόλο Υπεύθυνου Διαχείρισης Υποδομής (System Administrator), ανώτατης εκπαίδευσης, με την ακόλουθη ειδική επαγγελματική εμπειρία:
 - ο 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση συστημάτων τεχνολογίας υπολογιστικού νέφους σε περιβάλλον εικονικοποίησης,
 - ο 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών συστημάτων και διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων βασισμένων στην τεχνολογία που προτείνεται στο παρόν έργο και να διαθέτει πιστοποίηση του κατασκευαστή
- ένα (1) στέλεχος σε ρόλο Υπεύθυνου Ελέγχων Λογισμικού (Tester), ανώτατης, με τουλάχιστον 10ετή σχετική επαγγελματική εμπειρία και πιστοποίηση δοκιμών λογισμικού (Software Testing)

Όλα τα μέλη της ομάδας έργου που θα ασχοληθούν με την υποστήριξη, συντήρηση, αναβάθμιση και ανάπτυξη εφαρμογών, απαιτείται να διαθέτουν αποδεδειγμένη ειδική εμπειρία στο ίδιο τεχνολογικό περιβάλλον με το προσφερόμενο στο παρόν έργο. Από τα ανωτέρω στελέχη, ο Υπεύθυνος Έργου, ο Υπεύθυνος διαχείρισης Υποδομής και ο Υπεύθυνος ελέγχων λογισμικού θα πρέπει να είναι υπάλληλοι του υποψηφίου αναδόχου.

Η αποδεδειγμένη εμπειρία προκύπτει από επίσημα έγγραφα (πιστοποίηση, βεβαίωση από φορέα, πρωτόκολλο παραλαβής, κ.λπ.).

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις (2.2.6) καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν, επί ποινή αποκλεισμού:

α) Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

β) Πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

γ) Πιστοποιητικό ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

Σε περίπτωση ένωσης, οι ανωτέρω απαιτήσεις αρκεί να καλύπτονται από ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης. Δεν επιτρέπεται η στήριξη στην ικανότητα τρίτων για την εκπλήρωση των συγκεκριμένων απαιτήσεων.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω

πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων- Υπεργολαβία

2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2 Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του, ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας.

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες δηλώσουν ότι πληρούν, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβουν γνώση μετά την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί την αναθέτουσα αρχή.

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 «Λόγοι Αποκλεισμού» και β) πληρούν τα «Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής» των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους, ως δικαιολογητικό συμμετοχής,

α) υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986 με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31^{ης} Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι : (α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία· (β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· (γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο(α) ή (β) παραπάνω, (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.»

β) το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ –ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ), το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος ΙV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ. Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με το ΕΕΕΣ.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Ο οικονομικός φορέας φέρει την ειδική υποχρέωση, να δηλώσει, μέσω του ΕΕΕΣ, την κατάσταση του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και παραγράφου 2.2.3 της παρούσης και ταυτόχρονα να επικαλεσθεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (περ. α' και β' της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) αυτές θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα- Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

A. Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ' άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν η αναθέτουσα αρχή που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5 και 3.2 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.4.

B.1. Για την απόδειξη του δικαιώματος συμμετοχής κατά την παράγραφο 2.2.1.2. υποβάλλουν επικαιροποιημένη υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986, του όρου 2.2.9.1 της παρούσας, με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5α του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8^{ης} Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι : (α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία· (β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου · (γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο(α) ή (β) παραπάνω, (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.»

Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω:

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) για την παράγραφο **2.2.3.1** απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο **2.2.3.1**,

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε..

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ. Επιπλέον προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

γ) για την παράγραφο 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

ii) Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.

iii) Εκτύπωση της καρτέλας "Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης" από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Προκειμένου για τα σωματεία και τους συνεταιρισμούς, το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται για τα σωματεία από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, και για τους συνεταιρισμούς για το χρονικό διάστημα έως τις 31.12.2019 από το Ειρηνοδικείο και μετά την παραπάνω ημερομηνία από το Γ.Ε.Μ.Η.

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4 , υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού

ε) για την παράγραφο 2.2.3.9 υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5 δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαιρέσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.5 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά την εξαιρέση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.5, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και, εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.5.

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

- Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Ειδικότερα:

- Όσον αφορά στις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και

αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

- Όσον αφορά στις **αλλοδαπές ανώνυμες εταιρίες ή αλλοδαπά νομικά πρόσωπα που αντιστοιχούν σε ανώνυμες εταιρείες:**

A) εφόσον έχουν κατά το δίκαιο της έδρας τους ονομαστικές μετοχές, προσκομίζουν :

i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές

ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

B) εφόσον δεν έχουν υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών ή δεν προβλέπεται η ονομαστικοποίηση των μετοχών, προσκομίζουν:

i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου

ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,

iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής. Εναπόκειται στην αναθέτουσα αρχή να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλλει την προαναφερόμενη κατάσταση, διαφορετικά η μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες σε βάρος της εταιρείας.

Όλα τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την κατά νόμον αρμόδια αρχή του κράτους της έδρας του υποψηφίου και να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική.

Ελλείψεις στα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών συμπληρώνονται κατά την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας.

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της προσφοράς, εάν στη διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005. Ο προσωρινός ανάδοχος, πέραν των ως άνω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, απαιτείται να προσκομίσει κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005 όπως ισχύει.

B. 2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

1.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
1.1	<p>Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικείμενου της υπό ανάθεση σύμβασης.</p> <p>Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ.</p>

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης της 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

2.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2020–2021-2022) ή τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις, κατ'ελάχιστον ίσο με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου, για το οποίο υποβάλλει προσφορά.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
2.1	<p>Ισολογισμούς σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένοι, των τελευταίων τριών (3) κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή φορολογικά έγγραφα για την επιβεβαίωση του κύκλου εργασιών του ή Ένορκη Βεβαίωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών τραπεζική βεβαίωση για την πιστοληπτική ικανότητα του οικονομικού φορέα (ημεδαπού ή αλλοδαπού)</p>

<p>ή/ και αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων, τα οποία αντιστοιχούν, σε κάθε περίπτωση, στα κριτήρια οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας που έχουν τεθεί στο άρθρο 2.2.5.</p> <p>Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο</p>

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

3	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με την παρ.2.2.6.1.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																						
3.1	<p>Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που υλοποίησε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας με βάση τα προβλεπόμενα στην παρ. Error! Reference source not found., σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A / A</th> <th>ΠΕΛΑΤΗΣ</th> <th>ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th> <th>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</th> <th>ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜΟΣ</th> <th>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)</th> <th>ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)</th> <th>ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα. 							A / A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)								
A / A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)																
4.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6.2.</p> <p>Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																						

4.1

Πίνακα των **υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A / A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)					

Πίνακα των **στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A / A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)					

Πίνακα των **εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A / A	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)				

*ως **Ποσοστό Συμμετοχής** του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1,2,3)

Ο Οικονομικός Φορέας, συμπληρωματικά με τον παραπάνω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι το έργο (αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης), καθώς και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό, τελούν σε γνώση τους.

4.2	Βιογραφικά σημειώματα της Ομάδας Έργου (βάσει του υποδείγματος / βλ. «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος»)
-----	---

Β.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

5.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.7 Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας) της διακήρυξης.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
5.1	<p>Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν, επί ποινή αποκλεισμού:</p> <p>α) Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.</p> <p>β) Πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.</p> <p>γ) Πιστοποιητικό ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.</p>

Β.6.Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης:

Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση- πρακτικό του αρμοδίου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. ι, ιικαι ιιιτης περ. β.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

Επιπλέον υποβάλλεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης με το οποίο α) συστήνεται η Ένωση β) αναγράφεται να οριοθετείται με σαφήνεια το μέρος του Έργου και το ποσοστό (όχι απόλυτη τιμή) του συμβατικού τιμήματος που θα αντιστοιχεί σε κάθε μέλος της ένωσης στο σύνολο της Προσφοράς, γ) δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης (leader) δ) και ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό.

Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης.

Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση. Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής καταλληλότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

B.10. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

Κριτήριο	Περιγραφή	Συντελεστής Βαρύτητας
K1.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ & ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	10%
	Αντίληψη και Κατανόηση του έργου από τον Υποψήφιο Ανάδοχο	

	Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική & Χαρακτηριστικά της Λύσης Ασφάλεια – Διαθεσιμότητα – Προσβασιμότητα-Ευχρηστία	
K2.	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΚΕΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	60%
	<p>Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου</p> <p>Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών</p> <p>Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου</p> <p>Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων</p> <p>Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης</p>	
K3.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	20%
	<p>Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής</p> <p>Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης</p> <p>Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης Συστημάτων</p> <p>Υπηρεσίες Εκπαίδευσης</p> <p>Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας</p> <p>Υπηρεσίες Εγγύησης – Συντήρησης</p>	
K4.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	10%
	<p>Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Παραδοτέα, Ορόσημα, Χρονοδιάγραμμα)</p> <p>Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας</p>	

2.3.2 Επεξήγηση Κριτηρίων Αξιολόγησης

Ανά κατηγορία και κριτήριο αξιολογούνται:

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ & ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Για την Αντίληψη και Κατανόηση του έργου από τον Υποψήφιο Ανάδοχο αξιολογούνται:

- Ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης του Αναδόχου όσον αφορά στο αντικείμενο του έργου, τους σκοπούς και τους στόχους του, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και κυρίως στους τρόπους και τις μεθόδους αντιμετώπισής τους, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά.
- Η κατανόηση από πλευράς του Αναδόχου του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τις παραμέτρους που συνθέτουν την υφιστάμενη κατάσταση τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο.

Για την Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική και Χαρακτηριστικά Λύσης αξιολογούνται:

- Η μελετημένη σχεδίαση της αρχιτεκτονικής για τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων που προτείνεται να χρησιμοποιηθούν, καλύπτοντας ταυτόχρονα τις απαιτήσεις.
- Η στιβαρότητα και ανοχή της συνολικής αρχιτεκτονικής σε σφάλματα, τα εργαλεία και τεχνικές υλοποίησης, οι δυνατότητες παραμετροποίησης και ευελιξία, τα πρότυπα που θα πληροί το τελικό προϊόν και η δυνατότητα της Αναθέτουσας Αρχής να προσαρμόσει / επεκτείνει στο μέλλον τις προσφερόμενες λειτουργικότητες.
- Οι προτεινόμενες τεχνολογίες (εργαλεία – frameworks) που θα αξιοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου.
- Ο βαθμός κάλυψης των τεχνικών απαιτήσεων του έργου από την προσφερόμενη λύση.
- Η συνεκτικότητα της λύσης με το τεχνολογικό και λειτουργικό μοντέλο που προτείνεται.
- Ο βαθμός ολοκλήρωσης των επιμέρους προϊόντων ή μονάδων σε ένα ενιαίο σύστημα.
- Η μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (confidentiality, integrity, availability) των δεδομένων.
- Η μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τόσο κατά την αποθήκευσή τους, όσο και κατά τη διακίνησή τους και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 679/2016(GDPR).
- Η μεθοδολογία και τα μέτρα που θα εφαρμόσει ο ανάδοχος, καθώς και τα χαρακτηριστικά της λύσης που διασφαλίζουν το ελάχιστο ποσοστό διαθεσιμότητας του συστήματος και των υπηρεσιών του.
- Τα χαρακτηριστικά της λύσης που ενισχύουν την ευχρηστία της.
- Η κάλυψη των απαιτήσεων σχετικά με την πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες.

2. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για κάθε ένα από τα κριτήρια της συγκεκριμένης ομάδας αξιολογούνται:

- Η κάλυψη των απαιτήσεων των αντίστοιχων παραγράφων της διακήρυξης που αναφέρονται στον ανωτέρω πίνακα κριτηρίων αξιολόγησης.
- Ο βαθμός κάλυψης των λειτουργικών απαιτήσεων του έργου από την προσφερόμενη λύση.
- Η σαφήνεια, ρεαλιστικότητα και καταλληλότητα της προσέγγισης του υποψηφίου αναδόχου στην κάλυψη των λειτουργικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων του προτεινόμενου λογισμικού.
- Επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Για κάθε ένα από τα κριτήρια της συγκεκριμένης ομάδας αξιολογούνται:

- Η κάλυψη των απαιτήσεων των αντίστοιχων παραγράφων της διακήρυξης που αναφέρονται στον ανωτέρω πίνακα κριτηρίων αξιολόγησης.
- Η έκταση, το είδος, η καταλληλότητα, η διακριτότητα, η διαθεσιμότητα και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προσφερόμενων υπηρεσιών, σε σχέση με την επίτευξη των στόχων του έργου.
- Η προσφορά υπηρεσιών πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, στο βαθμό που αυτές προσθέτουν αξία στο Έργο.

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

Αξιολογούνται:

- Η σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του Υποψήφιου Αναδόχου, σε συνάρτηση με τον προσφερόμενο ανθρωποχρόνο.
- Ο ρεαλιστικός χρονοπρογραμματισμός των παρεχόμενων εργασιών του υποψήφιου Αναδόχου με βάση τις επιχειρησιακές απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.
- Η ορθολογική ανάλυση του αντικείμενου του έργου σε Ενότητες Εργασίας και επιμέρους δραστηριότητες / ενέργειες υλοποίησης του Έργου και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη το φυσικό αντικείμενο και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.
- Η ανάλυση, δομή και οργάνωση των παραδοτέων και η σύνδεσή τους με τις Ενότητες Εργασίας, σε σχέση με την προτεινόμενη Μεθοδολογία, τη ρεαλιστικότητα της προσέγγισης και την ολοκληρωμένη αντίληψη του υποψήφιου Αναδόχου για το Έργο.
- Η λίστα με τα ορόσημα του Έργου, που αφορούν κρίσιμα σημεία/στιγμιότυπα του χρονοδιαγράμματος του Έργου, στα οποία το Έργο απεμπλέκεται από κάποιο σημαντικό ρίσκο ή/και επιτυγχάνει κάποιο σημαντικό (ενδιάμεσο) στόχο.
- Η ποιότητα και η πληρότητα της περιγραφής των λειτουργιών και των ρόλων που θα επιτελέσουν τα επιμέρους όργανα ή οντότητες που προτείνονται στο πλαίσιο του οργανωτικού σχήματος της Ομάδας Έργου και που διαμορφώνουν την αποτελεσματικότητα του οργανωτικού σχήματος της Ομάδας Έργου.
- Η κατανομή του προσφερόμενου ανθρωποχρόνου (ως προς την επάρκεια και τη ρεαλιστικότητα) ανά Φάση, Πακέτο/ Ενότητα Εργασίας (ή/και Παραδοτέο) σε σχέση με την κατηγορία και το ρόλο των στελεχών που πρόκειται να αξιοποιηθούν αντίστοιχα.
- Ο βαθμός επάρκειας, σαφήνειας και αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου και της επικοινωνίας της προόδου και των κινδύνων με όλους τους συντελεστές του Έργου.
- Η καταλληλότητα και η επάρκεια των διαδικασιών και των μηχανισμών επικοινωνίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου.
- Η αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας.

2.3.3 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (Bi) υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$(Bi) = \sigma_1\chi K_1 + \sigma_2\chi K_2 + \dots + \sigma_n\chi K_n$$

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει **το μεγαλύτερο Λ** ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\Lambda_i = 80 * (B_i / B_{max}) + 20 * (K_{min} / K_i)$$

όπου:

Bmax η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά Βi η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

Kmin το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή Κi το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i

Λi το αποτέλεσμα της ανωτέρω πράξης, το οποίο στρογγυλοποιείται στα δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος Κ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ (βλ. Παράρτημα V: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 5: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς)
- το κόστος συντήρησης του 1ου έτους (**βλ. διευκρίνιση**) μετά την ζητούμενη εγγύηση, χωρίς ΦΠΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς - Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης)

όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

Διευκρινίσεις:

I. το κόστος **συντήρησης περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου ως δικαίωμα προαίρεσης.**

II. το ετήσιο κόστος συντήρησης μετά την προσφερόμενη εγγύηση χωρίς ΦΠΑ δεν μπορεί να είναι μικρότερο του δέκα πέντε τοις εκατό (15%) του συνολικού κόστους του Έργου ή μεγαλύτερο από το είκοσι πέντε (25%) του συνολικού κόστους του Έργου χωρίς ΦΠΑ (βλ. Παράρτημα VI: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 4: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς).

Σε περίπτωση ισοψηφίας, επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Βi (βαθμολογία τεχνικής προσφοράς υποψηφίου), ενώ σε περίπτωση πλήρους ισοβαθμίας (Λi, Βi) διενεργείται δημόσια κλήρωση παρουσία όλων των ενδιαφερομένων.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις της παρούσας Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1 Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και

ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ν. 4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και στην, κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, εκδοθείσα, με αρ. 64233/08-06-2021(Β' 2453/09-06-2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «*Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)*»,(εφεξής Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες).

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

2.4.2.2 Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

2.4.2.3 Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες:

(α) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής –Τεχνική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και η τεχνική προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται, με χρήση της σχετικής λειτουργικότητας του ΕΣΗΔΗΣ, τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/2016. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

2.4.2.4 Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα σχετικά στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν. Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς δεδομένου ότι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ και στη συνέχεια υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται στο ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2.5 Ειδικότερα, όσον αφορά τα συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία της προσφοράς, οι Οικονομικοί Φορείς τα καταχωρίζουν στους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Υποσυστήματος, ως εξής :

Τα έγγραφα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική προσφορά, και δεν απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή, γίνονται αποδεκτά κατά περίπτωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις:

α) είτε των άρθρων 13, 14 και 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα και, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπά δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα, εάν φέρουν επισημείωση e-Apostille

β) είτε των άρθρων 15 και 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα

γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),

δ) είτε της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016, περί χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων,

ε) είτε της παρ. 8 του άρθρου 92 του ν. 4412/2016, περί συνυποβολής υπεύθυνης δήλωσης στην περίπτωση απλής φωτοτυπίας ιδιωτικών εγγράφων.

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ και ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια.

Ειδικότερα, τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του Οικονομικού Φορέα στη διαδικασία καταχωρίζονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF.

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελο-ους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι :

α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη,

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999,

γ) ιδιωτικά έγγραφα τα οποία δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δεν φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α της παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 ή δεν συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβειά τους, καθώς και

δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επισήμειωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

Σε περίπτωση μη υποβολής ενός ή περισσότερων από τα ως άνω στοιχεία και δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή, πλην της πρωτότυπης εγγύησης συμμετοχής, η αναθέτουσα αρχή δύναται να ζητήσει τη συμπλήρωση και υποβολή τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν. 231/2014). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Σημειώνεται ότι, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 "Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας", όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ. 2 του ν. 4250/2014.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία:

α) την υπεύθυνη δήλωση της παραγράφου 2.2.9.1 α΄

β) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας

δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου,

γ) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ).

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύνανται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ, καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση δ' της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.

Αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, τον τρόπο χρήσης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ και της χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint είναι αναρτημένες σε σχετική θεματική ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΕΕΕΣ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της παρούσας και συγκεκριμένα του Παραρτήματος ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικείμενου της Σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας δεν έχουν αποτυπωθεί στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, για αυτό οι υποψήφιοι Οικονομικοί Φορείς συντάσσουν την τεχνική προσφορά τους και υποβάλλουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία της Τεχνικής Προσφοράς σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς της παρούσας διακήρυξης (σε συμπίεσμένη μορφή και κατά προτίμηση σε ένα (1) αρχείο pdf). Επιπλέον οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν στην τεχνική προσφορά τους το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Η οικονομική προσφορά συντάσσεται με βάση το κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με το υπόδειγμα που παρέχεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσας Διακήρυξης και υποβάλλεται ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένη, στον Υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Στην ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος θα καταχωριστεί το συνολικό ποσό **της οικονομικής προσφοράς του ΠΙΝΑΚΑ 5 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ V χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης**. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει ένα σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή .pdf, το οποίο

υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον υποψήφιο. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο .pdf.

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα μέτρησης

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στη παρούσα.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,

β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 του ν. 4782/Α36/9-3-2021 και

γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2 της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρατείνουν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που

συμμετέχουν στη διαδικασία είτε να παρατείνουν την προσφορά τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρατείνουν τις προσφορές τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

- α) η οποία αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2 (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3 (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4 (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5 (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1 (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,
- β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωση, διόρθωση, αποσαφήνιση ή διευκρίνιση ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας διακήρυξης,
- γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,
- δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,
- ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.2 περ.γ της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων,
- στ) η οποία είναι υπό αίρεση,
 - ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,
 - η) η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,
 - θ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,
 - ι) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,
 - ια) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,
 - ιβ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 102 και 103 του ν.4412/2016,
 - ιγ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4., περί κριτηρίων επιλογής,

- ιδ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.
- ιε) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοίχων Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,
- ιστ) της οποίας το συνολικό τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου,
- ιζ) που η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής (Επιτροπή Διαγωνισμού), προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία προσφορών **29/03/2023** και ώρα 13:00.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Αναθέτουσα Αρχή.

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

Μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογία και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Ειδικότερα:

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 72. Σε περίπτωση παράλειψης προσκόμισης, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες με επιμέλεια αυτής μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Μετά την έκδοση της ανωτέρω απόφασης η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στον ν. 4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά» επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ. Μετά από την έκδοση και κοινοποίηση της ανωτέρω απόφασης, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρούνται οι προσφορές κατά σειρά κατάταξης, με βάση τη συνολική βαθμολογία τους, καθώς και η αιτιολογημένη εισήγησή της για την αποδοχή ή απόρριψή τους και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προσφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων, η ανάθεση γίνεται στην προσφορά με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί

πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

Ειδικότερα, το σύνολο των στοιχείων και δικαιολογητικών της ως άνω παραγράφου αποστέλλονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η αναθέτουσα αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις, με την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς την αναθέτουσα αρχή, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της

διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα προσφορά αποκλειστικά και μόνο βάσει ποιοτικών κριτηρίων (σταθερή τιμή), Ν. 4412/2016, Άρθρο 86, Παράγραφος 7, εάν:

i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ένιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή

ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή

iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ένιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οφισγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω(παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

Επισημαίνεται ότι, η αναθέτουσα αρχή, αιτιολογημένα και κατόπιν γνώμης της αρμόδιας επιτροπής του διαγωνισμού, μπορεί να κατακυρώσει τη σύμβαση για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από αυτή που καθορίζεται στην παρούσα σε ποσοστό και ως εξής: εκατόν είκοσι τοις εκατό (120%) στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ογδόντα τοις εκατό (80%) στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύμβασης σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις σωρευτικά:

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της [παρ. 4 του άρθρου 372](#) του ν. 4412/2016,

γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και

δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο [άρθρο 79Α](#) του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του [άρθρου 104](#) του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αναθέτουσα αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «*Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005*».

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

Εάν η αναθέτουσα αρχή δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης .

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες,

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 Ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 135 Ν. 4782/2021. Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. μετά από

άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 π.δ. 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο προσωρινής προστασίας σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 π.δ. 39/2017.

Η προηγούμενη παράγραφος δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που, κατά τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, υποβληθεί μόνο μία (1) προσφορά.

Μετά την, κατά τα ως άνω, ηλεκτρονική κατάθεση της προδικαστικής προσφυγής η αναθέτουσα αρχή, μέσω της λειτουργίας «Επικοινωνία» :

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της προσφυγής, προκειμένου να ασκήσει το, προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 π.δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασης του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

γ) Κοινοποιεί σε όλα τα μέρη την Έκθεση Απόψεων, τις Παρεμβάσεις και τα σχετικά έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν, μέσω του ηλεκτρονικού τόπου του διαγωνισμού το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους.

δ) Συμπληρωματικά υπομνήματα κατατίθενται από οποιοδήποτε από τα μέρη μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση των απόψεων της αναθέτουσας αρχής .

Η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων της αναθέτουσας αρχής .

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Δικαστηρίου της παρ. 3 του αρθ. 372 ν. 4412/2016, όπως ισχύει. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η αναθέτουσα αρχή αν η Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της αναθέτουσας αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η αναθέτουσα αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο

ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης, του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως अपαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμόδιου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.¹ Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του ν. 4412/2016.

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν αιτήθηκε ή αιτήθηκε ανεπιτυχώς την αναστολή και η σύμβαση υπογράφηκε και η εκτέλεσή της ολοκληρώθηκε πριν από τη συζήτηση της αίτησης, εφαρμόζεται αναλόγως η παρ. 2 του άρθρου 32 του π.δ. 18/1989.

Αν το δικαστήριο ακυρώσει πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής μετά τη σύναψη της σύμβασης, το κύρος της τελευταίας δεν θίγεται, εκτός αν πριν από τη σύναψη αυτής είχε ανασταλεί η διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που η σύμβαση δεν είναι άκυρη, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 373 του ν. 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του π.δ. 18/1989.

3.5 Μатаίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει αιτιολογημένα τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Ειδικότερα, η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει τη διαδικασία σύναψης όταν αυτή αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφοράς είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών, καθώς και στην περίπτωση του δευτέρου εδαφίου της παρ. 7 του άρθρου 105, περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης.

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 106, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου δεν ενδιαφέρει πλέον την αναθέτουσα αρχή

¹ Πρβλ άρθρο 372 παρ. 6 του ν. 4412/2016.

ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη ,ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97,περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης και προκαταβολής)

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής:

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και των δικαιωμάτων προαίρεσης, με χρόνο ισχύος δεκατέσσερις (14) μήνες και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. παράγραφο 2.1.5 της παρούσας) και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 Τρόπος Πληρωμής της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 5.1 Τρόπος Πληρωμής και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και προκαταβολής αποδεσμεύονται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή τους απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.2 Συμβατικό πλαίσιο – Εφαρμοστέα νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νόμιμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί το συμβατικό τίμημα σε οποιοδήποτε τρίτο, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος εγγυάται τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του αναδόχου, οπότε ο ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει το φορέα **Ελληνικό Κτηματολόγιο** εγγράφως **δεκαπέντε (15)** ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να

αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης 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.

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.

Όλα τα έγγραφα, στοιχεία και πληροφορίες που λαμβάνει ο Ανάδοχος από την Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή υποπίπτουν στην αντίληψη του εξαιτίας της συμβατικής σχέσης του με την Αναθέτουσα Αρχή, είναι εμπιστευτικά.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να δημοσιεύει ή αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, παρά μόνο σε όσους εργοδοτούμενους από αυτόν ή συνεργαζόμενους με αυτόν ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και την εκτέλεση του Αντικειμένου.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 13 ή/και να κοστολογήσει και απαιτήσει πληρωμή για όλες τις ζημίες που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιεσδήποτε δημόσιες δηλώσεις αναφορικά με το Αντικείμενο της Σύμβασης ή τα Προϊόντα που παραδίδει ή τις Υπηρεσίες που παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή δυνάμει της Σύμβασης χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, και δεν θα μετέχει σε οποιαδήποτε δραστηριότητα η οποία συγκρούεται με τις υποχρεώσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής δυνάμει της Σύμβασης. Δεν θα δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συγκατάθεση και θα διευκρινίζει, όπου καθίσταται απαραίτητο, την υποχρέωσή του αυτή σε τρίτους.

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικειμένου της Σύμβασης.

Όλα τα αποτελέσματα-μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το έργο καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής (εκτός και εάν ήδη υπάρχουν κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα), η οποία θα μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στη κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την καθ' οποιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση /διαχείρισή τους.

Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή.

Επίσης, δεσμεύεται ότι θα αναλάβει τα οποιαδήποτε έξοδα (συμπεριλαμβανομένης και της ενδεχόμενης αποζημίωσης) εναντίον τρίτου μέρους που ισχυρίζεται κυριότητα πνευματικών δικαιωμάτων μέρους ή όλου του έργου.

Επιπλέον ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

Ειδικότερα:

α. Οι πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες αυτού και τους τυχόν υπεργολάβους (οποιαδήποτε σχέση έχουν με τον Ανάδοχο) ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζονται (α) στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και (β) στο ν. 4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

β. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό που αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών που αναλαμβάνει να παράσχει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή, δυνάμει της παρούσας Σύμβασης και μόνο στην έκταση που επιβάλλει ο σκοπός της επεξεργασίας σύμφωνα το αντικείμενο των υπηρεσιών που έχει αναλάβει να παρέχει.

γ. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης και τις Οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ιδίως Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – 2016/679/ΕΕ), όπως ερμηνεύεται ιδίως από τις Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

δ. Τα αρχεία που δημιουργούνται με τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, από τον Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Αναθέτουσα Αρχή.

ε. Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Αναθέτουσα Αρχή ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων του που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την

έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης².

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας.

Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, απαιτεί την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής.

² Πρβλ άρθρο 24 του ν. 4412/2016

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης): Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.5.1 Υποκατάσταση Αναδόχου

Η υποκατάσταση αναδόχου είναι δυνατή κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής σε περίπτωση ολικής ή μερικής διαδοχής του αρχικού αναδόχου, λόγω εταιρικής αναδιάρθρωσης, περιλαμβανομένων της εξαγοράς, της απορρόφησης, της συγχώνευσης ή καταστάσεων αφερεγγυότητας ιδίως στο πλαίσιο προπρωχευτικών ή πτωχευτικών διαδικασιών, από άλλον οικονομικό φορέα, ο οποίος πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής που καθορίστηκαν αρχικά, υπό τον όρο ότι η διαδοχή δεν συνεπάγεται άλλες ουσιώδεις τροποποιήσεις της σύμβασης.

4.5.2 Δικαιώματα προαίρεσης

Το Ελληνικό Κτηματολόγιο διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης:

- Πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης έως του 25% του αρχικού προϋπολογισμού του έργου, με βάση τις τιμές του Πίνακα Οικονομικής προσφοράς Συντήρησης για τις υπηρεσίες συντήρησης που περιγράφονται στην παρ. 1.3.6 - του Παραρτήματος I Υπηρεσίες Εγγύησης Συντήρησης
Ο τρόπος πληρωμής πραγματοποιείται με περιοδική καταβολή τιμήματος κάθε εξάμηνο, και με την προϋπόθεση παραλαβής του παραδοτέου έκθεσης πεπραγμένων της αντίστοιχης περιόδου.
- Πριν την έναρξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί επίσης δικαίωμα ειδικής προαίρεσης φυσικού αντικείμενου έως του 75% του αρχικού προϋπολογισμού του έργου, με βάση τους πίνακες της Οικονομικής Προσφοράς.

Η συγκεκριμένη ρήτρα προαίρεσης στοιχειοθετεί περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης σύμφωνα με την παρ. 1 περ. α του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 κατ' ενάσκηση γνησίου δικαιώματος προαίρεσης, κατόπιν δήλωσης της Αναθέτουσας προς τον ανάδοχο της αρχικής σύμβασης, ο οποίος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο αυτής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προσφορά του για την οικεία κατηγορία υπηρεσιών και με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς, καθώς θεωρείται ότι έχει ήδη αποδεχθεί, με την υποβολή της προσφοράς του, τους όρους ενεργοποίησης της εν λόγω ρήτρας από την αναθέτουσα αρχή, στη διακριτική ευχέρεια της οποίας εναπόκειται η ενεργοποίησή του ή όχι.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

- α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης.
- β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,
- γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.
- δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,
- ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.
- στ) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του συνολικού τιμήματος θα πραγματοποιηθεί ως εξής:

α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού είκοσι τοις εκατό (20%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγυητικής Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής της σύμβασης. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιαίας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

β) Καταβολή ποσοστού εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή των φάσεων Α και Β της σύμβασης και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή

γ) Καταβολή ποσοστού είκοσι πέντε τοις εκατό (25%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή των φάσεων Γ και Δ της σύμβασης και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.1.2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της ΕΑΔΗΣΥ.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα έκπτωτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν :

α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που καθορίζεται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας εφόσον προβλέπεται προκαταβολή.

5.2.2. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις) και 6.4. (Απορριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις.

Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1 Η παρακολούθηση της εκτέλεσης κάθε Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία ή άλλως από την υπηρεσία η οποία ορίζεται με απόφαση της αναθέτουσας αρχής ή επιτροπή που συγκροτείται επίσης με απόφαση της αναθέτουσας αρχής η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, με την επιφύλαξη του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.1.2 Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε **12 μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια δεν περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παρ.5.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με το άρθρο 221, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας όπου περιγράφεται η διαδικασία ελέγχου ανά φάση υλοποίησης καθώς και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της

διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

6.3.3 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

6.3.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

1. Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου

Ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο μέσω της κεντρικής του υπηρεσίας και των κτηματολογικών γραφείων (πρώην υποθηκοφυλακείων) καλείται να υποστηρίξει για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών κτηματολογίου όλους τους ενδιαφερόμενους, τόσο τους ίδιους τους ιδιοκτήτες ακινήτων, όσο και άλλους επαγγελματίες (π.χ. δικηγόροι, μηχανικοί). Η υποστήριξη αφορά πληροφορίες – διευκρινήσεις σχετικά με κάθε συναλλαγή τους με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του φορέα.

Η διαδικασία υποστήριξης των φυσικών και νομικών προσώπων γίνεται σήμερα κατακερματισμένα είτε μέσω τηλεφώνου είτε μέσω email και αφού πρώτα οι ενδιαφερόμενοι αναζητήσουν τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιακών μονάδων και των προσώπων εντός αυτών, στα οποία πρέπει να απευθυνθούν.

Στόχος του φορέα είναι να δημιουργήσει ένα ενιαίο, πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης επαφών για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που είτε εμπλέκονται στις μελέτες κτηματογράφησης είτε είναι ιδιοκτήτες ακινήτων, ξεκινώντας από την οργανωμένη παροχή διοικητικής πληροφόρησης και καταλήγοντας στην λήψη και απάντηση αιτημάτων εξυπηρέτησης μέσα από τα κάτωθι κανάλια επικοινωνίας:

1. Τηλέφωνο,
2. Διαδίκτυο,
3. Έξυπνες φορητές συσκευές.

Με βάση τα παραπάνω το ζητούμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Επαφών θα πρέπει να συντίθεται από τα εξής πακέτα εργασίας:

Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου

Στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, ζητούμενο είναι η προσφορά του κατάλληλου λογισμικού μέσω του οποίου θα καταστεί εφικτή η ενημέρωση των φυσικών και νομικών προσώπων για τις διαδικασίες που άπτονται των συναλλαγών τους με τον Φορέα, ώστε ένα μέρος αυτών να μην χρειαστεί να υποβάλλει διευκρινιστικά ερωτήματα για τα οποία θα απαιτηθεί η κατανάλωση χρόνου εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι το διαδίκτυο και τα κινητά τηλέφωνα συνιστούν τους κυρίαρχους τρόπους που επιλέγουν ολοένα και περισσότεροι άνθρωποι για την ενημέρωσή τους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει αφενός ένα υποσύστημα παροχής δομημένης διοικητικής πληροφόρησης και αφετέρου μία εφαρμογή παροχής ενημέρωσης για έξυπνες κινητές συσκευές, οι οποίες θα πρέπει να μπορούν να παρέχουν γενική αλλά και προσωποποιημένη ενημέρωση.

Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών

Τα ζητούμενα στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, αναμένεται να περιορίσουν σε κάποιο βαθμό τα ερωτήματα – αιτήματα υποστήριξης που θα απευθυνθούν προς τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, ωστόσο ακόμα κι έτσι η ζήτηση για υπηρεσίες υποστήριξης εκτιμάται ότι θα παραμείνει σημαντική.

Για τους ίδιους λόγους που αναφέρθηκαν ξανά προηγουμένως και αφορούν στην δημοφιλή του διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων ως μέσα επικοινωνίας, το ζητούμενο κέντρο εξυπηρέτησης επαφών θα πρέπει να διαθέτει αφενός ένα υποσύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων και προβολής απαντήσεων και αφετέρου έναν αντίστοιχο μηνανισμό υποβολής «mobile» αιτημάτων και προβολής απαντήσεων σε αυτά. Η αναφορά σε μηχανισμό σχετίζεται με την ανάγκη ολοκλήρωσης αυτής της

λειτουργίας μέσα από την ζητούμενη, στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, εφαρμογή για έξυπνες κινητές συσκευές, ώστε να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή ομογενοποίηση της εμπειρίας χρήστη.

Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου

Παρά την αδιαμφισβήτητη αλματώδη αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας για την υποβολής ερωτημάτων εξυπηρέτησης, ακόμα και σήμερα ένας πολύ μεγάλος αριθμός πολιτών εξακολουθεί να επιλέγει ως μέσο για την επικοινωνία του με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, το τηλέφωνο. Στην προκειμένη μάλιστα περίπτωση, τα φυσικά πρόσωπα στα οποία απευθύνονται οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης που θέλει να παρέχει ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο μέσω του παρόντος έργου, λόγω ηλικίας ή άλλων περιοριστικών παραγόντων συγκροτούν ένα κοινό το οποίο αναμένεται να κάνει σε μεγάλο βαθμό χρήση τηλεφωνικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης.

Ως εκ τούτου σημαντικό στοιχείο του ζητούμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών είναι η προσφορά του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού για την λειτουργία ενός σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου, μέσω του οποίου θα προκύπτουν μεταξύ άλλων μια σειρά από κρίσιμα στατιστικά μεγέθη, τόσο σε πραγματικό χρόνο όσο και για συγκεκριμένες παρελθούσες χρονικές περιόδους.

Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων

Πέραν του στόχου της ομογενοποιημένης εμπειρίας χρήσης των εξυπηρετούμενων φυσικών και νομικών προσώπων, σημαντικό ζητούμενο του παρόντος έργου είναι η και η συγκέντρωση του έργου της παροχής εξυπηρέτησης σε ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης και επεξεργασίας των εισερχόμενων αιτημάτων, ανεξαρτήτως της πύλης εισόδου τους.

Για το λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει ένα υποσύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, με ομοειδή κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό τρόπο χειρισμού των εισερχόμενων αιτημάτων, ο οποίος ωστόσο μπορεί και πρέπει να διαφοροποιείται όπου το επιτάσσουν οι ιδιαιτερότητες που προκύπτουν λόγω της διαφορετικής φύσης καθενός από τα ζητούμενα κανάλια επικοινωνίας. Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει εναλλακτικά και συνεργατικά μοντέλα εξυπηρέτησης και να περιλαμβάνει διακριτούς ρόλους χρηστών, κάθε ένας εκ των οποίων θα απολαμβάνει συγκεκριμένων δικαιωμάτων και θα συνεπάγεται εξειδικευμένες υποχρεώσεις.

Σημαντικό μέσο για την επίτευξη του στόχου μιας ενοποιημένης ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, αποτελεί και η δυνατότητα ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ των στελεχών του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο και του προσωπικού των κτηματολογικών γραφείων σε περιοχές όπου έχει ολοκληρωθεί η κτηματογράφηση και υπάρχει λειτουργούν κτηματολόγιο.

Η εν θέματι συνεργασία, θα συμβάλει τα μέγιστα στην διάχυση πληροφοριών οι οποίες μπορούν να αποδειχτούν κρίσιμες τόσο για την επίσπευση και την βελτίωση του έργου της παρεχόμενης εξυπηρέτησης καθώς και για την πρόληψη ζητημάτων που ενδεχομένως να δημιουργούσαν αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας από μια σειρά φυσικών ή και νομικών προσώπων. Η έμφαση στη δυνατότητα ψηφιακής συνεργασίας και κατ' επέκταση η απαίτηση να προσφερθεί στο πλαίσιο του παρόντος Πακέτου Εργασίας, Σύστημα ψηφιακής συνεργασίας, εδράζεται στην μεγάλη γεωγραφική διασπορά των αρμόδιων στελεχών του φορέα μας καθώς και των συνεργαζόμενων με αυτόν.

Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης

Τέλος, δεδομένου ότι ήδη συντελείται μια σημαντική προσπάθεια συντονισμού του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της δημόσιας διοίκησης, η οποία και αποτυπώνεται στην διαρκώς αυξανόμενη δυναμική της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης – gov.gr και συμπληρώνεται μέσα από την περαιτέρω αναβάθμιση της Ενιαίας Ψηφιακής Υπηρεσίας – support.gov.gr, ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο επιθυμεί μέσω του παρόντος έργου να διασυνδεθεί και με την τελευταία, μιας και ήδη έχει δημοσιεύσει είκοσι δύο ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει στο πλαίσιο λειτουργίας του προαναφερόμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών να παρασχεθούν και οι αναγκαίες υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με την ΕΨΥ – support.gov.gr.

Στόχοι και Αναμενόμενα Οφέλη

Μέσα από την ικανοποίηση των απαιτήσεων που περιγράφονται στα ανωτέρω πακέτα εργασίας, αναμένεται να επιτευχθούν αφενός μια ενιαία πολυκαναλική και οργανωμένη διαδικασία κατάθεση αιτημάτων εξυπηρέτησης για επιλεγμένες υπηρεσίες του gov.gr και αφετέρου η αποκεντρωμένη επεξεργασία τους από τις επιμέρους υπηρεσιακές δομές του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο.

Μέσα από την υιοθέτηση του μοντέλου εξυπηρέτησης που περιγράφεται στην παρούσα διακήρυξη θα προκύψουν τα ακόλουθα οφέλη:

1. Αποκέντρωση και χρέωση του έργου της εξυπηρέτησης ανά αίτημα, στην αρμόδια υπηρεσιακή δομή εξυπηρέτησης (Δ/νση, τμήμα και υπάλληλο).
2. Μείωση του χρόνου απάντησης προς τους πολίτες για τα αιτήματα που καταθέτουν με αύξηση του βαθμού ικανοποίησης τους από την ποιότητα, πληρότητα και εγκυρότητα των απαντήσεων.
3. Μείωση του διοικητικού βάρους κατά τη διαδικασία απάντησης στον πολίτη και αυτοματοποίηση ροών εργασίας και συνεργασίας των φορέων για την παροχή απαντήσεων.
4. Εντοπισμός μέσα από την αξιολόγηση των αιτημάτων εξυπηρέτησης του “root of cause” των βασικών αιτιών ανά θεματολογία εξυπηρέτησης και υπηρεσιακή δομή που προκαλούν την ανάγκη των πολιτών να προσφύγουν στη διοίκηση για ερωτήσεις – διευκρινήσεις, απορίες, παράπονα, κλπ. Με τον τρόπο αυτό οι πληροφορίες της εξυπηρέτησης θα λειτουργήσουν ως υπηρεσίες ανατροφοδότησης για την βελτίωση των υπηρεσιών του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο προς τους πολίτες.
5. Ενοποίηση του ψηφιακού καναλιού επικοινωνίας του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο με τα φυσικά και νομικά πρόσωπα στα οποία απευθύνεται σε ένα και μόνο σημείο, για την υποβολή αιτημάτων και τη λήψη απαντήσεων, ώστε να μην αναγκάζονται να αναζητούν υποστήριξη κάθε φορά σε διαφορετικό ψηφιακό ή μη σημείο εξυπηρέτησης
6. Η λειτουργία του έργου αναμένεται να μειώσει σημαντικά το total cost διαχείρισης των αιτημάτων εξυπηρέτησης
7. Τέλος με τη λειτουργία του έργου, ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο θα έχει συνολική εποπτεία ανά ημέρα του έργου εξυπηρέτησης που εξελίσσεται και θα είναι σε θέση να παρέμβει για την αντιμετώπιση bottlenecks ή προβλημάτων που απαιτούν επίλυση. Το έργο της εξυπηρέτησης μπορεί να παρέχεται με διαφάνεια και με λογοδοσία προς τους εξυπηρετούμενους.

1.1. Λειτουργικές απαιτήσεις

Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου

Η επίτευξη της βέλτιστης δυνατής σχέσης ανάμεσα στους ανθρώπινους πόρους που θα χρησιμοποιηθούν για την εξυπηρέτηση των φυσικών και νομικών προσώπων που προσδιορίστηκαν εισαγωγικά και την ποιότητα αυτής της εξυπηρέτησης, περνάει μέσα από την παροχή ουσιαστικής, ορθής και αξιόπιστης διοικητικής πληροφόρησης προς τους εν δυνάμει εξυπηρετούμενους.

Υποσύστημα παροχής διοικητικής πληροφόρησης για θέματα Κτηματολογίου

Για τον λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει α) σχετικό υποσύστημα με την μορφή web εφαρμογής μέσω του οποίου θα παρέχεται η ως άνω διοικητική πληροφόρηση με οργανωμένο και εύληπτο τρόπο, β) ειδική εφαρμογή για έξυπνες φορητές συσκευές, μέσω της οποίας οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να πληροφορούνται για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν.

Το υποσύστημα διοικητικής πληροφόρησης για παρεχόμενες υπηρεσίες έχει ως στόχο την οργάνωση του περιεχομένου του οδηγού υπηρεσιών στο portal του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο, με την ανάπτυξη WEB 2 εφαρμογής. Το front end της εφαρμογής σε ότι αφορά το UI, θα πρέπει να υλοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα που προβλέπονται από την ενιαία πύλη ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης gov.gr και να είναι προσβάσιμο μέσω της ιστοσελίδας του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο από ηλεκτρονικούς υπολογιστές και κινητές συσκευές (responsive layout).

Παράλληλα θα πρέπει να ενσωματώνει λειτουργίες προσβασιμότητας για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες καθώς και να διαθέτει πληροφορίες για πολιτικές που ακολουθούνται και αφορούν στους Όρους Χρήσης, τα Προσωπικά Δεδομένα και τη Διαχείριση των Cookies.

Το front end του προσφερόμενου υποσυστήματος διοικητικής πληροφόρησης θα πρέπει να παρουσιάζει κατ' αρχήν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου (Τ/Κ) που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος έργου (βλ. Πακέτο Εργασίας 3), όπως ο τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας, το ωράριο λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου κ.α.

Το περιεχόμενο που αφορά στις πληροφορίες που θα δημοσιευτούν στην ειδική ιστοσελίδα διοικητικής πληροφόρησης θα πρέπει να καταχωρείται μέσα από ένα διακριτό διαχειριστικό περιβάλλον, το οποίο θα πρέπει να διαλειτουργεί με εκείνα τα υποσυστήματα του Κέντρου Εξυπηρέτησης Επαφών που απαιτείται για την ενοποίηση και απλοποίηση του έργου της ενημέρωσης και της εξυπηρέτησης.

Ο πολίτης, ο επαγγελματίας, η επιχείρηση θα πρέπει να έχουν διαδικτυακή πρόσβαση στην ειδική ιστοσελίδα διοικητικής πληροφόρησης, προκειμένου να εντοπίσουν με ταχύτητα και ευκολία την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, να αποκτήσουν πρόσβαση στα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στις φόρμες αιτήσεων, στις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν για την ολοκλήρωση του αιτήματος τους καθώς και στην Γεωγραφική θέση (απεικόνιση σε χάρτη) του κτηρίου του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο ή και των Κτηματολογικών Γραφείων (πρώην υποθηκοφυλακείων) που θα πρέπει να απευθυνθούν.

Η Πρόσβαση του πολίτη στις παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί με ποικιλία λογικών αναζητήσεων, ήτοι

- α) γεωγραφικά κριτήρια,
- β) με βάση τη διοικητική μονάδα ή με βάση την ζητούμενη υπηρεσία,
- γ) με βάση λέξεις κλειδιά, με βάση ειδικές ομάδες θεμάτων,
- δ) με βάση ειδικά χαρακτηριστικά του πολίτη που αναζητά υπηρεσίες

Ο καθορισμός των κατηγοριοποιήσεων των υπηρεσιών ανά θεματική ενότητα και με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά του αναζητούντα υπηρεσία θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις Διοικητικές Υπηρεσίες του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο.

Μετά τον εντοπισμό της υπηρεσίας ο πολίτης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να πληροφορηθεί αναλυτικά το σύνολο των στοιχείων που αφορούν από την υποβολή της αίτησης του, ως την ολοκλήρωση της διαδικασίας καθώς και τους χρόνους που αναμένεται να απαιτηθούν για την ολοκλήρωση της διοικητικής διαδικασίας.

Τυπικό Παράδειγμα παρουσίασης υπηρεσίας παρεχόμενης από το φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο.

Υπόδειγμα Αίτησης

1. Έντυπη Αίτηση (M-XX)

Δικαιολογητικά:

- Αποδεκτά κανάλια υποβολής αίτησης;
- Περιγραφή της Διαδικασίας;
- Χρόνος Ολοκλήρωσης;
- Παρατηρήσεις / Ειδικές Προϋποθέσεις (εφόσον υπάρχουν):

Σχετικές έτοιμες απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (εφόσον υπάρχουν):

- Σχετικές Υπηρεσίες
- Δ/νση Εξυπηρέτησης

Με το πάτημα ενός κουμπιού (One click) ο πολίτης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να αποκτήσει (download) τη σχετική φόρμα αίτησης σε μορφή pdf ή xls ανάλογα με το format που έχει επιλεγεί για κάθε αίτηση καθώς και να εκτυπώσει το σύνολο των βασικών πληροφοριών που περιλαμβάνει η ειδική ιστοσελίδα διοικητικής πληροφόρησης, προκειμένου να επισκεφθεί την αρμόδια υπηρεσία έχοντας έτοιμο τον φάκελό του (δικαιολογητικά, ενημέρωση για κόστος κ.α.) Ο ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει το μορφότυπο όλων των σχετικών αιτήσεων.

Το format για όλες τις υπηρεσίες – αιτήσεις θα πρέπει είναι ένα και ενιαίο, χωρίς εξαιρέσεις ώστε σταδιακά ο πολίτης να εκπαιδεύεται στη χρήση της υπηρεσίας.

Για τις υπηρεσίες που μπορούν να παρέχονται ψηφιακά θα πρέπει το υποσύστημα διοικητικής πληροφόρησης να δρομολογεί στην ειδική σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης – gov.gr, χωρίς να απαιτείται από τον εξυπηρετούμενο να επιλέξει εκ νέου το θέμα για το οποίο θέλει να υποβάλει αίτηση ή την υπηρεσιακή μονάδα στην οποία θέλει να την αποστείλει. Η ανταλλαγή των σχετικών πληροφοριών θα πρέπει να είναι προϊόν διαλειτουργικότητας του υποσυστήματος διοικητικής πληροφόρησης με την ΕΨΠ – gov.gr.

Τόσο για τις υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν ψηφιακά όσο και για αυτές που δεν το επιτρέπει το θεσμικό πλαίσιο θα το υποσύστημα διοικητικής πληροφόρησης να δρομολογεί στο Υποσύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτημάτων χωρίς και πάλι να απαιτείται από τον εξυπηρετούμενο να επιλέξει εκ νέου το θέμα για το οποίο θέλει να υποβάλει αίτηση ή την υπηρεσιακή μονάδα στην οποία θέλει να την αποστείλει. Η ανταλλαγή των σχετικών πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται και σε αυτήν την περίπτωση μέσω διαλειτουργικότητας ανάμεσα στο υποσύστημα διοικητικής πληροφόρησης, το σύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων και το σύστημα ενοποιημένης ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων.

Το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να λειτουργήσει ως σημείο διεπαφής με τα συστήματα που θα προσφερθούν στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 2, παρέχοντας παράλληλα υπηρεσία μοναδικής πρόσβασης (Single Sign-On) σε αυτά. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υποστηρίζει την εγγραφή εξωτερικών χρηστών, η οποία θα πρέπει να γίνεται με χρήση της υπηρεσίας Oauth2 της ΓΓΠΣΔΔ.

Το περιεχόμενο που αφορά στις πληροφορίες που θα δημοσιευτούν στο front end του υποσυστήματος διοικητικής πληροφόρησης θα πρέπει να καταχωρείται μέσα από ένα διακριτό διαχειριστικό περιβάλλον, το οποίο θα διαλειτουργεί με εκείνα τα υποσυστήματα του Κέντρου Εξυπηρέτησης Επαφών που απαιτείται για την ενοποίηση και απλοποίηση του έργου της ενημέρωσης και της εξυπηρέτησης.

Το εν θέματι διαχειριστικό περιβάλλον θα πρέπει να διαθέτει ροές εργασίας για την καταγραφή, έγκριση και δημοσίευση περιεχομένου.

Ειδικότερα θα πρέπει να διαθέτει ειδικές φόρμες συμπλήρωσης πληροφοριών που σχετίζονται με την παροχή κάθε υπηρεσίας, όπως:

A) κατηγορία υπηρεσίας

- B) χρονικό διάστημα παροχής της υπηρεσίας
- Γ) τίτλος της υπηρεσίας
- Δ) κωδικός της υπηρεσίας
- Ε) Τρόποι παροχής εξυπηρέτησης για κάθε υπηρεσία
- ΣΤ) Κόστος για την παροχή της υπηρεσίας και μέθοδοι πληρωμής
- Ζ) Απαιτούμενα δικαιολογητικά
- Η) Φυσικά σημεία εξυπηρέτησης
- Θ) Στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιακών μονάδων που εξυπηρετούν κάθε υπηρεσία
- Ι) Νόμιμος και εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης
- ΙΑ) Παρατηρήσεις – οδηγίες για την παροχή της υπηρεσίας
- ΙΒ) Θεσμικό πλαίσιο παροχής υπηρεσίας
- ΙΓ) Πρότυπα έγγραφα σχετικά με την υπηρεσία.

Παράλληλα το διαχειριστικό περιβάλλον του ζητούμενου υποσυστήματος διοικητικής πληροφόρησης θα πρέπει να υποστηρίζει την δημιουργία διαφορετικών εκδόσεων για κάθε μία υπηρεσία, ενώ τέλος θα πρέπει να περιλαμβάνει αναφορές για την χρήση του.

Εφαρμογή για έξυπνες φορητές συσκευές

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει ειδική εφαρμογή για έξυπνες φορητές συσκευές, το περιεχόμενο της οποίας θα προκύπτει αφενός μέσα από την διασύνδεση της με τον επίσημο ιστότοπο του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο και αφετέρου μέσα από το σχετικό διαχειριστικό περιβάλλον της ζητούμενης εφαρμογής.

Η ζητούμενη εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη για έξυπνες φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν τα λειτουργικά συστήματα android και ios.

Θα πρέπει επίσης να μπορεί να προσφέρει:

- Υπηρεσίες Γενικής Ενημέρωσης (Για τη δημοσίευση και λήψη περιεχομένου αυτής της μορφής δεν θα πρέπει να απαιτούνται ενέργειες τεχνικής φύσης από το προσωπικό των φορέων)
- Υπηρεσίες Διοικητικής Πληροφόρησης (πρόσβαση μέσω της εφαρμογής σε web view της ειδικής ιστοσελίδας διοικητικής πληροφόρησης)
- Υπηρεσίες Εξατομικευμένης Ενημέρωσης Notification (Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να μπορεί να επιλέγει τη γεωγραφική περιοχή και τα θέματα που τον ενδιαφέρουν προκειμένου να λαμβάνει "push notifications" αποκλειστικά για αυτά).
- Υπηρεσίες Υποβολής Mobile Αιτημάτων (Ο πολίτης υποβάλλει το αίτημα, την ερώτηση, την καταγγελία ή την πρόταση του, έχοντας τη δυνατότητα να επισυνάψει πληροφορίες γεωγραφικού στίγματος (geolocation data) καθώς και φωτογραφίες)
- Υπηρεσίες Ψηφιακού Αποθετηρίου (το σύνολο των απαντήσεων στα ζητήματα για τα οποία έχει απευθυνθεί ο πολίτης, δημοσιεύονται αυτόματα στην προσωπική του θυρίδα και είναι διαρκώς διαθέσιμα μέσα από την εφαρμογή).

Η διαχείριση των ενημερώσεων προς πολίτες/επιχειρήσεις θα πρέπει να γίνεται μέσα από ένα ολοκληρωμένο back office σύστημα που δίνει τη δυνατότητα:

- παραγωγής topics, κατηγοριών, υποκατηγοριών θεματολογίας
- επιλογής γεωγραφικής περιοχής για την αποστολή ενημερώσεων

- δημιουργίας ενημερώσεων με time schedule και περιοδικών ενημερώσεων
- επισύναψης φωτογραφιών και Συνδέσμων
- πρόσβασης σε Dashboards, Statistics, Προφίλ και Αναλυτικές έτοιμες στατιστικές αναφορές προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών.

Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών

Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, ζητούμενο του έργου είναι η δημιουργία κέντρου εξυπηρέτησης επαφών που θα υποστηρίζει μεταξύ άλλων την υποβολή αιτημάτων εξυπηρέτησης μέσω των καναλιών του διαδικτύου και των έξυπνων φορητών συσκευών.

Για το λόγο αυτό ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τα κατάλληλα συστήματα μέσω των οποίων θα εκτελούνται οι εξής διεργασίες:

- A) ψηφιακή υποβολή αιτημάτων μέσω του διαδικτύου
- B) προβολή απαντήσεων σε ψηφιακά αιτήματα που υποβλήθηκαν μέσω του διαδικτύου
- Γ) υποβολή αιτημάτων μέσω έξυπνων φορητών συσκευών
- Δ) προβολή απαντήσεων σε ψηφιακά αιτήματα που υποβλήθηκαν μέσω έξυπνων συσκευών.

Υποσύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων μέσω διαδικτύου και προβολής απαντήσεων

Ειδικότερα, στο πλαίσιο του κέντρου εξυπηρέτησης επαφών θα πρέπει να προσφερθεί υποσύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων μέσω διαδικτύου και προβολής απαντήσεων. Δικαίωμα χρήσης του συγκεκριμένου υποσυστήματος θα πρέπει να έχουν μόνο ταυτοποιημένοι χρήστες. Για τον σκοπό αυτό το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να χρησιμοποιεί ως μέσο αυθεντικοποίησης την υπηρεσία OAuth2.

Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να διαλειτουργεί με το υποσύστημα διοικητικής πληροφόρησης προκειμένου να αντλεί τις πληροφορίες της υπηρεσίας για την οποία ο συναλλασσόμενος επιθυμεί να υποβάλλει το αίτημά του, ήτοι την ακριβή θεματολογία εξυπηρέτησης και την γεωγραφική περιοχή έδρας, κατοικίας ή εργασίας που έχει δηλώσει. Παράλληλα θα πρέπει να διαλειτουργεί και με το υποσύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων προκειμένου να επιτυγχάνεται η αυτόματη προώθηση του αιτήματος και των μεταδεδομένων του στην αρμόδια απαντητική ομάδα.

Η εμπειρία χρήσης του πολίτη στο Υποσύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτημάτων θα πρέπει να προσιδιάζει στην αντίστοιχη της ενιαίας ψηφιακής υπηρεσίας support.gov.gr.

Επιπρόσθετα, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να περιέχει ειδικές φόρμες με διακριτές ενότητες και τα κατάλληλα πεδία στα οποία ο εξυπηρετούμενος θα μπορεί:

- A) να επιβεβαιώσει τα προσωπικά του στοιχεία, όπως αυτά θα επιστρέφονται από την υπηρεσία OAuth2
- B) να συμπληρώσει τα στοιχεία επικοινωνίας του
- Γ) να καταγράψει το ακριβές αίτημα του
- Δ) να επισυνάψει αρχεία που εκτιμά ότι χρειάζεται να επεξηγήσουν ή να υποστηρίξουν το αίτημα του,
προκειμένου να υποβάλλει τελικά το ψηφιακό του αίτημα.

Μετά την επεξεργασία του αιτήματος η απάντηση θα πρέπει να δημοσιεύεται σε ειδικό αποθετήριο απαντήσεων στο οποίο θα έχει αποκλειστική πρόσβαση ο συναλλασσόμενος που υπέβαλε το αίτημα.

Ο τελευταίος, μετά την ταυτοποίηση του από το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να λάβει την απάντηση των υπηρεσιών καθώς και τυχόν επισυναπτόμενα έγγραφα που οι υπηρεσίες κρίνουν ότι πρέπει να παραλάβει, ώστε η απάντηση να είναι ολοκληρωμένη.

Ειδικότερα ο αιτών θα πρέπει να μπορεί να δει το πλήρες ιστορικό αιτημάτων που έχει υποβάλλει στο φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο και τις απαντήσεις που δόθηκαν σε κάθε αίτημα. Εντός της κάθε υπόθεσης θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι εξής πληροφορίες:

A) μοναδικός αριθμός εξυπηρέτησης αιτήματος

B) το θέμα υποβολής αιτήματος

Γ) τα δηλωθέντα στοιχεία επικοινωνίας

Δ) το ακριβές κείμενο του αιτήματος

E) η ημερομηνία δημοσίευσης της απάντησης

ΣΤ) το κείμενο της απάντησης

Z) τα συνημμένα έγγραφα της απάντησης.

Πέραν της προβολής του ιστορικού εξυπηρέτησης του, μέσω του προσωπικού του αποθετηρίου, κάθε συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να αλληλεπιδράσει με τους αρμόδιους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, είτε παρέχοντας συμπληρωματικές πληροφορίες εφόσον αυτές του ζητηθούν, είτε υποβάλλοντας συμπληρωματικό αίτημα για περιστατικό στο οποίο δεν ικανοποιήθηκε από την αρχική απάντηση που έλαβε.

Τέλος, η παρεχόμενη λύση θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα αυτόματης αποστολής ενημερωτικών μηνυμάτων διακριτά σε κάθε πολίτη, ανά αίτημα, προκειμένου να τον ενημερώνει για τυχόν αλλαγές στο διοικητικό στάδιο επεξεργασίας του αιτήματος του ή για το χρόνο που απομένει ώστε να λάβει την απάντηση, ή για την ολοκλήρωση της επεξεργασίας του αιτήματός του.

Μηχανισμός υποβολής αιτημάτων και προβολής απαντήσεων μέσω έξυπνων φορητών συσκευών

Δεδομένης της απαίτησης για ειδική εφαρμογή ενημέρωσης φυσικών και νομικών προσώπων μέσω έξυπνων φορητών συσκευών κρίνεται σκόπιμο να προσφερθεί μηχανισμός υποβολής mobile αιτημάτων και προβολής απαντήσεων σε αυτά, ο οποίος θα πρέπει να μπορεί να ενσωματωθεί σε αυτήν.

Ο προσφερόμενος μηχανισμός θα πρέπει να μπορεί να αξιοποιηθεί από τους χρήστες της εφαρμογής μετά την ταυτοποίησή τους, η οποία και σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να γίνεται μέσω της υπηρεσίας OAuth2.

Ο σχετικός μηχανισμός θα πρέπει να περιέχει ειδικές φόρμες με διακριτές ενότητες και τα κατάλληλα πεδία στα οποία ο εξυπηρετούμενος θα μπορεί:

A) να επιλέξει το γενικό και το ειδικότερο θέμα για το οποίο θέλει να υποβάλλει αίτημα

Γ) να καταγράψει το ακριβές αίτημα του

Δ) να προσδιορίσει την ακριβή τοποθεσία αναφοράς του αιτήματος μέσω λειτουργίας γεωεντοπισμού (geolocation) ,

E) να επισυνάψει φωτογραφία όπου αυτή δύναται να βοηθήσει στην επεξεργασία του αιτήματος του, προκειμένου να υποβάλλει τελικά το αίτημα του μέσω της έξυπνης φορητής συσκευής την οποία κατέχει.

Στη συνέχεια ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε ένα προσωπικό αποθετήριο επικοινωνίας εντός του οποίου θα περιλαμβάνονται όλα τα αιτήματα που έχει υποβάλλει μέσω της έξυπνης φορητής συσκευής του και οι απαντήσεις που έχουν δοθεί σε αυτά. Μέσω του ζητούμενου

προσωπικού αποθετηρίου, κάθε εξυπηρετούμενος θα πρέπει αφενός να μπορεί να δει το πλήρες ιστορικό εξυπηρέτησης του και να ενημερωθεί για την εξέλιξη των αιτημάτων του.

Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου

Για την βέλτιστη εξυπηρέτηση και εκμετάλλευση των πόρων της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και του προσωπικού εξυπηρέτησης, ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τον κατάλληλο εξοπλισμό και λογισμικό τηλεφωνικού κέντρου (call center), μέσω του οποίου θα ικανοποιείται η απαίτηση υποβολής αιτημάτων μέσω τηλεφώνου.

Το ζητούμενο τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει – πέραν των άλλων - την δυνατότητα υποδοχής, δρομολόγησης και γενικότερα αυτοματοποίησης της διαδικασίας εισερχόμενων κλήσεων πολιτών και επιχειρήσεων, με τη λειτουργία πολλαπλών IVRs (Interactive Voice Response system).

Η αρχική παραμετροποίηση του συστήματος θα πραγματοποιηθεί ώστε να καλύπτει κατ' ελάχιστο είκοσι (25) τηλεφωνικούς εκπροσώπους (agents), είτε από το τοπικό δίκτυο του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο , είτε ως απομακρυσμένους χρήστες με ασφαλή σύνδεση μέσω VPN και χρήσης συμβατών Softphones ή τηλεφωνικών συσκευών. Επίσης θα παραμετροποιηθεί αρχικά ώστε να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο εκατό (100) ταυτόχρονες κλήσεις.

Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να υποστηρίζει την διασύνδεση μέσω καρτών PRI/BRI ISDN ή SIP Trunk με υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο, για την αξιοποίηση του υπάρχοντος τηλεφωνικού δικτύου και υποδομών τόσο σε εισερχόμενες όσο και σε εξερχόμενες κλήσεις ανάλογα με την δρομολόγηση που θα εφαρμοστεί. Αν απαιτηθούν πρόσθετο hardware στην υφιστάμενη υποδομή τηλεφωνικού κέντρου (π.χ. PRI / BRI ISDN) αυτό βαρύνει τον οργανισμό.

Συνολικά, το ζητούμενο τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονες τεχνολογίες και να διαθέτει υψηλής προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες Software για την αξιοποίηση των νέων λειτουργιών επικοινωνίας.

Ενδεικτικά, το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να παρέχει, πέραν των άλλων:

- Εφαρμογή Web για την πλήρη διαχείριση (administration) του τηλεφωνικού κέντρου
- Web εφαρμογή καταλόγου κλήσεων ανά χρήστη.
- Παροχή αναφορών και στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου
- Δυνατότητα διασύνδεσης με τρίτα συστήματα μέσω της ανάπτυξης custom APIs για λειτουργίες CTI.

Θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί τεχνολογία VoIP για τη δημιουργία κλήσεων δια μέσου πρωτοκόλλου SIP, οι οποίες θα λαμβάνονται από αυτό και θα πρέπει να προωθούνται αρχικά στο αυτόματο απαντητικό σύστημα IVR (Interactive Voice Response), το οποίο θα πρέπει να έχει διαμορφωθεί με τις κατάλληλες επιλογές που αφορούν στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Ανάλογα με την επιλογή του καλούντα, μέσα από διαδικασίες διαχείρισης ουρών κλήσεων σε σειρά εξυπηρέτησης First in - First Out, το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να μπορεί να δρομολογήσει την κλήση στον πρώτο διαθέσιμο εκπρόσωπο.

Ως μέρος της προσφερόμενης λύσης απαιτείται να λογισμικό παρακολούθησης της λειτουργίας του Call Center σε πραγματικό χρόνο και εξαγωγής στατιστικών αναφορών, που είναι απαραίτητες για την αποδοτική λειτουργία του Call Center.

Το σύστημα στη γενική δομή του θα πρέπει να διαθέτει ποικιλία αναζητήσεων (search, sort, filter), συνδυαστικά με βάση μεγάλο εύρος των πληροφοριών που θα καταχωρούνται, ώστε να είναι εύκολες οι αναζητήσεις.

Θα πρέπει επίσης να παρέχει τα απαραίτητα στατιστικά (ποσοτικά και ποιοτικά) με πολλαπλές δυνατότητες διάκρισης των αποτελεσμάτων.

Τέλος η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να περιλαμβάνει λογισμικό CTI, το οποίο θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργήσει με το ζητούμενο υποσύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων.

Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων

Υποσύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων

Το σύνολο των αιτημάτων που θα υποβάλλονται μέσα από τα υποσυστήματα και την εφαρμογή που περιγράφονται στα Πακέτα Εργασίας 2 και 3 θα πρέπει να δρομολογούνται σε ένα κεντρικό σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων.

Συνεπώς, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να λειτουργεί ως πλατφόρμα υποδοχής αιτημάτων, ψηφιακής διαχείρισης τους με βάση ρόλους και δικαιώματα αλλά και να μετουσιώνει τα εισερχόμενα δεδομένα και πληροφορίες σε πρώτη ύλη για τον καθορισμό δεικτών μέτρησης της εξυπηρέτησης και εξαγωγής αναφορών και στατιστικών μεγεθών από τα εξής κανάλια:

- διαδίκτυο (web)
- κινητό τηλέφωνο (mobile)
- call center
- εκπρόσωπος φορέα στο φυσικό σημείο εξυπηρέτησης

Χρήστες του υποσυστήματος

Χρήστες του υποσυστήματος είναι τόσο αυτοί που μπορούν να το χρησιμοποιήσουν για την υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης (εφεξής εξωτερικοί χρήστες), όσο και αυτοί που αναλαμβάνουν αφενός την διαχείριση του (εφεξής διαχειριστές) και αφετέρου την αρμοδιότητα εξυπηρέτησης αιτημάτων (εφεξής εσωτερικοί χρήστες) που έχουν εισαχθεί στο σύστημα.

Σε ότι αφορά τους εξωτερικούς χρήστες, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα προσδιορισμού της ιδιότητας του εξυπηρετούμενου (φυσικό – νομικό πρόσωπο) και αντίστοιχα να περιλαμβάνει σχετικά πεδία που θα μπορούν να καταχωρηθούν οι αναγκαίες κατά περίπτωση πληροφορίες – στοιχεία. Θα πρέπει επίσης να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης αιτημάτων και σε περιπτώσεις ετεροπροσωπίας.

Σε ότι αφορά τους διαχειριστές και τους εσωτερικούς χρήστες, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργήσει με την υπηρεσία O-Auth PA, προκειμένου η είσοδος τους να γίνεται με τη χρήση κωδικών δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, στο βαθμό που μπορεί να υπάρξουν εσωτερικοί χρήστες του υποσυστήματος, οι οποίοι δεν φέρουν την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παράλληλης λειτουργίας custom login διαδικασίας.

Τέλος σε ότι αφορά τους εσωτερικούς χρήστες, αυτοί θα πρέπει να διαθέτουν διακριτούς ρόλους που θα αποτυπώνουν τόσο την θέση τους στην διοικητική ιεραρχία, όσο τη θέση τους στο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης. Με βάση το ρόλο του χρήστη θα πρέπει να προκύπτει και η διαβάθμιση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων στο προσφερόμενο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης.

Οι ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει το υποσύστημα είναι οι εξής:

A) Call Center agent. Οι Call Center agents θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί, να έχουν την δυνατότητα καταχώρησης τηλεφωνικών αιτημάτων και πρόσβαση στις πληροφορίες που θα περιλαμβάνονται στην γνωσιακή βάση του ζητούμενου υποσυστήματος

B) Call Center Supervisor. Οι Call Center Supervisors θα πρέπει να έχουν το σύνολο των δικαιωμάτων που περιγράφηκαν για τους Call Center Agents και επιπρόσθετα πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία χρήσης του υποσυστήματος

Γ) Μέλος Απαντητικής Ομάδας. Τα μέλη απαντητικών ομάδων θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες συνεργασίας εντός του υποσυστήματος, να μπορούν να συμπληρώσουν / διορθώσουν στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί σε πεδία της καρτέλας αιτήματος, να παρακολουθούν

εάν ο κύκλος ζωής του αιτήματος είναι εντός του θεσπισμένου SLA και τέλος να μπορούν να απαντήσουν στον υποβάλλοντα το αίτημα, επισυνάπτοντας απαντητικά έγγραφα, καταγράφοντας την τελική απάντηση και δημοσιεύοντας την στον προσωπικό του αποθετήριο

Δ) Διαχειριστής Απαντητικής Ομάδας. Για τον διαχειριστή απαντητικής ομάδας, το υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την επισκόπηση του συνόλου του έργου της εξυπηρέτησης που αφορά την απαντητική του ομάδα, την ανάθεση αιτημάτων σε μέλη της απαντητικής ομάδας είτε κατά περίπτωση είτε με τη χρήση κανόνων αυτόματων χρεώσεων (μέγιστος αριθμός ανάθεσης αιτημάτων ανά άτομο, χρονική περίοδο εξαιρέσης ατόμων από τις αυτόματες χρεώσεις κ.α.).

Εισαγωγή και στοιχεία αιτήματος

Κάθε εισερχόμενο αίτημα θα πρέπει να λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης και να μπαίνει αυτόματα σε κατάσταση νέας εγγραφής.

Εφόσον πρόκειται για αίτημα που έχει υποβληθεί μέσω διαδικτύου ή τρίτου υποσυστήματος που κάνει χρήση της Υπηρεσίας O-Auth2 ή O-Auth PA, θα πρέπει τα στοιχεία που επιστρέφουν τα ανωτέρω web services να ενημερώνουν αντίστοιχα πεδία που θα υπάρχουν στο εσωτερικό του αιτήματος.

Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να περιέχει πεδία που αφορούν τα στοιχεία ταυτότητας του υποβάλλοντος το αίτημα καθώς τα στοιχεία επικοινωνίας του.

Επιπρόσθετα, στο βαθμό που ο υποβάλλων το αίτημα μπορεί να προβαίνει σε αυτήν την ενέργεια είτε με την ιδιότητα του νόμιμου εκπροσώπου εταιρείας / δημόσιου φορέα, ή άλλου νομικού προσώπου είτε εξ ονόματος προσώπου με το οποίο συνδέεται με νόμιμη επαγγελματική ή/και συγγενική σχέση, θα πρέπει να αναπτύσσονται πρόσθετα πεδία που θα καταγράφονται οι πληροφορίες που δίνονται κατά την υποβολή του αιτήματος και αφορούν κατά περίπτωση είτε το Νομικό Πρόσωπο είτε τον τελικό εξυπηρετούμενο.

Σε διακριτή ενότητα του αιτήματος θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες που αφορούν αυτό καθαυτό το αίτημα, ήτοι ευρύτερη ή ειδικότερη θεματική κατηγορία στην οποία υπάγεται, ο μοναδικός αριθμός του αιτήματος, η προτεραιότητα επίλυσης του, ο χρόνος καταχώρησης του, ο τύπος του, το πλήρες αίτημα και τα πιθανά συνημμένα αρχεία που συνοδεύουν ή εξειδικεύουν το αίτημα. Επίσης το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης ηχητικών αποσπασμάτων σε περίπτωση που επιλεγεί διασύνδεση του με λειτουργούν ή υπό ανάπτυξη τηλεφωνικό κέντρο που υποστηρίζει τη σχετική λειτουργία.

Η αρχιτεκτονική της καρτέλας κάθε αιτήματος που περιγράφηκε ανωτέρω θα πρέπει να είναι ενιαία για όλες τις πιθανές πύλες εισόδου ενός αιτήματος, λαμβάνοντας υπόψη ότι όπου η υποβολή αιτημάτων έχει γίνει μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του Φορέα μας, τότε τα σχετικά πεδία θα είναι κενά και διαθέσιμα προς συμπλήρωση από τους τελευταίους.

Περαιτέρω ζητούμενα στην καρτέλα κάθε αιτήματος περιγράφονται στη συνέχεια αφού ο ρόλος τους έγκειται στη διαδικασία επεξεργασίας και απάντησης των εισερχόμενων αιτημάτων.

Οργάνωση και Λειτουργία Υποσυστήματος Ψηφιακής Εξυπηρέτησης

Η πλειοψηφία των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρετείται με βάση το πλαίσιο αρμοδιοτήτων που προκύπτει από τον ΟΕΥ του Φορέα μας, οι οποίες κατανέμονται στις επιμέρους Γενικές Διευθύνσεις / Διευθύνσεις / Τμήματα.

Ωστόσο υπάρχουν περιπτώσεις όπου μία παρεχόμενη υπηρεσία συνεπάγεται την ανάγκη συνεργασίας περισσότερων υπηρεσιακών μονάδων ή την δρομολόγησή τους σε απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος. Επομένως το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα λειτουργίας τόσο με οργανογραμματικό μοντέλο όσο και μέσω απαντητικών ομάδων εκτός οργανογράμματος ή και με συνδυασμό των δύο προαναφερθέντων μοντέλων

Για το λόγο αυτό το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την δεντρική αποτύπωση του Οργανογράμματος του Φορέα μας, καθιστώντας εφικτή την δρομολόγηση κάθε αιτήματος στις

καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες. Επιπρόσθετα θα πρέπει να επιτρέπει τη δρομολόγηση αιτημάτων και σε απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος αλλά και να εξυπηρετεί την πιθανότητα λειτουργία ενός μεικτού μοντέλου.

Στο βαθμό που η ψηφιακή υποβολή αιτημάτων συνεπάγεται τη διεύρυνση του χρόνου εισροών στον Φορέα μας σε 24*7, είναι αναγκαίο το προσφερόμενο υποσύστημα να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δρομολόγησης των αιτημάτων στις ανά περίπτωση αρμόδιες απαντητικές ομάδες.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να επιτρέπει αφενός την υπαγωγή της κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας σε γενικότερες ή ειδικότερες θεματικές κατηγορίες και αφετέρου να διασυνδέει τη θεματολογία εξυπηρέτησης στην οποία αντιστοιχούν τα εισερχόμενα αιτήματα με προκαθορισμένες απαντητικές ομάδες, καθιστώντας εφικτό το auto dispatch.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ψηφιακή διαχείριση ενός αιτήματος στο σύνολο του κύκλου ζωής του, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ απαντητικών ομάδων και προσώπων και να διαθέτει δυνατότητα πολλαπλών επιπέδων εξυπηρέτησης (τουλάχιστον τρία). Η συνεργασία τόσο ομάδων όσο και προσώπων θα πρέπει να μπορεί να γίνεται τόσο κάθετα όσο και οριζόντια, καθώς επίσης και να επιτρέπει την ad hoc δημιουργία ρών εργασίας.

Στο εσωτερικό της καρτέλας αιτήματος θα πρέπει να υπάρχει διακριτός χώρος συνεργασίας των εμπλεκόμενων στην εξυπηρέτηση, στον οποίο όσοι έχουν πρόσβαση στο αίτημα θα μπορούν να ανταλλάσσουν σχόλια, αρχεία και links. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να είναι πλήρως διάφανος για τους συμμετέχοντες στην εξυπηρέτηση και ταυτόχρονα πλήρως αποκομμένος από τις πληροφορίες του αιτήματος που είναι ορατές στον υποβάλλοντα το αίτημα.

Παράλληλα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον κάθε συμμετέχοντα να ενημερώνει την κατάσταση του αιτήματος με βάση τις σημαντικές φάσεις του κύκλου ζωής (αναμονή ενεργειών, ελλείψεις, άκυρο, προς απάντηση, κλειστό).

Κάθε αίτημα θα μπορεί να προωθηθεί σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης αλλά και να επιστρέψει σε προηγούμενο, παρέχοντας την ίδια δυνατότητα και σε επίπεδο οριζόντιας επικοινωνίας.

Επίσης στο εσωτερικό κάθε απαντητικής ομάδας, και στο πλαίσιο της καρτέλας κάθε αιτήματος, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία work orders, ήτοι συγκεκριμένων εργασιών που πρέπει να γίνουν προκειμένου να προκύψει το τελικό αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης.

Η μετάβαση κάθε αιτήματος από μία κατάσταση σε μία άλλη θα πρέπει να μετριέται διακριτικά και να επιτρέπεται η διαμόρφωση επιμέρους SLA ανά κατάσταση, από τα άθροισμα των οποίων θα προκύπτει και το συνολικό SLA κάθε υπηρεσίας. Επιπλέον το SLA θα πρέπει να μπορεί να είναι by default για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών είτε custom για κάθε υπηρεσία και μάλιστα να μπορεί να είναι διαφορετικό ανάλογα είτε τον τύπο είτε την πύλη εισόδου του αιτήματος.

Εντός κάθε απαντητικής ομάδας θα πρέπει να υπάρχουν διακριτοί ρόλοι που συνεπάγονται και διακριτά δικαιώματα. Ειδικότερα θα πρέπει να υπάρχει ένας διαχειριστής, στον οποίο το υποσύστημα θα επιτρέπει την επισκόπηση του συνόλου του έργου της εξυπηρέτησης που αφορά την απαντητική του ομάδα, την ανάθεση αιτημάτων σε μέλη της απαντητικής ομάδας είτε κατά περίπτωση είτε με τη χρήση κανόνων αυτόματων χρεώσεων (μέγιστος αριθμός ανάθεσης αιτημάτων ανά άτομο, χρονική περίοδο εξαίρεσης ατόμων από τις αυτόματες χρεώσεις κ.α.).

Σε ότι αφορά στα απλά μέλη, αυτά θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες συνεργασίας εντός του υποσυστήματος, να μπορούν να συμπληρώσουν / διορθώσουν στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί σε πεδία της καρτέλας αιτήματος, να παρακολουθούν εάν ο κύκλος ζωής του αιτήματος είναι εντός του θεσπισμένου SLA και τέλος να μπορούν να απαντήσουν στον υποβάλλοντα το αίτημα, επισυνάπτοντας απαντητικά έγγραφα, καταγράφοντας την τελική απάντηση και δημοσιεύοντας την στον προσωπικό του αποθετήριο.

Ειδικότερα σε ότι αφορά την απάντηση αιτημάτων, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να διαθέτει γνωσιακή βάση δεδομένων εντός της οποίας θα περιλαμβάνονται συχνές ερωτήσεις και οι πρότυπες απαντήσεις τους. Κάθε μέλος απαντητικής ομάδας θα πρέπει να έχει εύκολη και γρήγορη

πρόσβαση στη γνωσιακή βάση μέσα από την καρτέλα του αιτήματος και εφόσον το αίτημα επιλύεται με τη χρήση των FAQ's να μπορεί να επισυνάψει την απάντηση με αυτόματο τρόπο.

Στο ίδιο πλαίσιο, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα σε κάθε μέλος απαντητικής ομάδας να αποκτά πρόσβαση στο ιστορικό αιτημάτων του εξυπηρετούμενου (crm module καθώς επίσης και να μπορεί να συσχετίζει το αίτημα που επεξεργάζεται με άλλα αιτήματα που έχει επεξεργαστεί δημιουργώντας αλυσίδες που θα τροφοδοτούν τους χρήστες με υποσυστήματος με πληροφορίες χρήσιμες για τον διαρκή ανασχεδιασμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης.

Σε όλα τα επίπεδα εσωτερικών χρηστών θα πρέπει να λειτουργούν φίλτρα, τα οποία θα επιτρέπουν την προσωποποίηση του browser με βάση τις ανάγκες εργασίας του χρήστη αλλά και dashboards που από τη μία θα αποτυπώνουν πλήθος αιτημάτων ανά κατάσταση, SLA κ.α. και από την άλλη θα λειτουργούν ως ενεργοί σύνδεσμοι για τη μετάβαση σε ειδικό view του browser όπως αυτή προκύπτει από την επιλογή του χρήστη.

Διαχείριση Υποσυστήματος

Η διαχείριση του προσφερόμενου υποσυστήματος θα πρέπει να γίνεται, κατά βάση, με την διασύνδεση παραμετρικών στοιχείων που έχουν εισαχθεί, ήδη, κατά τη φάση αρχικοποίησης του από τον ανάδοχο. Από την παραπάνω αρχή εξαιρούνται διαδικασίες που αφορούν εισαγωγή νέων χρηστών, εισαγωγή νέων αντικειμένων εξυπηρέτησης ή/και νέων υπηρεσιακών / απαντητικών ομάδων.

Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει στους διαχειριστές του Φορέα τις εξής δυνατότητες:

- i. δημιουργία και απενεργοποίηση χρηστών
- ii. τροποποίηση στοιχείων υφιστάμενων χρηστών
- iii. ανάθεση ρόλων και τροποποίηση αυτών
- iv. δημιουργία θεματολογίας εξυπηρέτησης
- v. προσθήκη καναλιών υποβολής αιτημάτων στην υφιστάμενη θεματολογία εξυπηρέτησης
- vi. αποτύπωση – τροποποίηση του οργανογράμματος του Φορέα
- vii. δημιουργία – τροποποίηση απαντητικών ομάδων εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- viii. τοποθέτηση – αφαίρεση – μετακίνηση χρηστών σε / από / προς υπηρεσιακές μονάδες του οργανογράμματος και απαντητικές ομάδες εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- ix. συσχέτιση θεματολογίας εξυπηρέτησης με υπηρεσιακές μονάδες του οργανογράμματος ή/και απαντητικές ομάδες εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- x. διαμόρφωση – τροποποίηση default ή και custom SLA των παρεχόμενων υπηρεσιών
- xi. Επεξεργασία – τροποποίηση – ενημέρωση δεδομένων στη γνωσιακή βάση του υποσυστήματος
- xii. Εξαγωγή αναφορών και στατιστικών που αφορούν την εξυπηρέτηση για το σύνολο του Φορέα – Παρακολούθηση δεικτών KPI's

Γνωσιακή Βάση

Η απαίτηση γνωσιακής βάσης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Επαφών συνίσταται στη δυνατότητα δυναμικής καταγραφής και τροποποίησης έτοιμων απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις για τα θέματα εξυπηρέτησης.

Ο σχεδιασμός της γνωσιακής βάσης θα πρέπει να γίνει με τρόπο που να μπορεί να αξιοποιηθεί ακόμα και από χρήστες που δεν έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία με το διοικητικό έργο του φορέα

Ελληνικό Κτηματολόγιο, συνδέοντας τη θεματολογία εξυπηρέτησης με τις συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις.

Το σύνολο της πληροφορίας που θα καταγράφεται στη γνωσιακή βάση του υποσυστήματος ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει, εκτός των εσωτερικών χρηστών, να μπορεί να είναι διαθέσιμο και για τους εξωτερικούς χρήστες (πολίτες – εκπροσώπους επιχειρήσεων), είτε στο σύνολο του είτε ως προς ένα μέρος του.

Ειδικό Reporting Module

Τέλος, το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει δυναμικό reporting module, το οποίο θα αξιοποιεί το σύνολο των δεδομένων που αποτελούν εισροές των συστημάτων που περιλαμβάνονται στα Πακέτα Εργασίας 2 και 3, με βάση τις απαιτήσεις που περιγράφηκαν ανωτέρω, και να προχωρά στη στατιστική και διαγραμματική τους απεικόνιση με τη χρήση φίλτρων και τον ορισμό συγκεκριμένων χρονικών περιόδων αναφοράς.

Ο τρόπος απεικόνισης των δεδομένων θα πρέπει να διαφέρει ανάλογα με τα μεγέθη που μετριοούνται κάθε φορά.

Βασικά μεγέθη που θα πρέπει να μετριοούνται στο υποσύστημα, επιτρέποντας μια άμεση και ευανάγνωστη εικόνα για τις τάσεις στην υποβολή αιτημάτων και την εξυπηρέτηση τους είναι τα εξής:

- Ζήτηση Υπηρεσιών

Η ζήτηση υπηρεσιών αφορά στην αποτύπωση του πλήθους των αιτημάτων που έχουν δρομολογηθεί από το σύνολο των διαθέσιμων καναλιών στο σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων εντός των χρονικών ορίων για τα οποία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει δεδομένα. Στόχος είναι η πληροφόρηση για τις θεματικές εξυπηρέτησης με τη μεγαλύτερη ζήτηση και η αποτύπωση των δεδομένων με τρόπο που αφενός δεν θα προκαλεί σύγχυση και αφετέρου θα διαφοροποιείται ανάλογα με το χρονικό διάστημα για το οποίο θα ζητούνται τα δεδομένα

- Ανταπόκριση Υπηρεσιών

Η «Ανταπόκριση Υπηρεσιών» θα πρέπει να αποτυπώνει τον συνολικό αριθμό εισερχόμενων αιτημάτων για την επιλεγμένη χρονική περίοδο, τον συνολικό αριθμό απαντημένων αιτημάτων καθώς και το ποσοστό που αντιπροσωπεύουν τα κλειστά αιτήματα επί του συνόλου των εισερχόμενων για τα θέματα υψηλότερης ζήτησης.

- Ανάλυση Εξυπηρέτησης ανά Πύλη Εισόδου και Επίπεδο

Στην Ανάλυση Εξυπηρέτησης ανά Πύλη Εισόδου και Επίπεδο θα πρέπει να αποτυπώνεται η πληροφορία για το πλήθος των εισερχόμενων αιτημάτων ανά επίπεδο, το πλήθος των αιτημάτων που απαντήθηκαν ανά επίπεδο καθώς και το πλήθος των αιτημάτων που παραμένουν αναπάντητα ανά επίπεδο.

- Ανάλυση Ταχύτητας Εξυπηρέτησης

Στην ενότητα «Ανάλυση ταχύτητας Εξυπηρέτησης» θα πρέπει να απεικονίζεται το πλήθος αιτημάτων που επιλύθηκαν σε προδιαγεγραμμένα χρονικά εύρη («ταχύτητα εξυπηρέτησης απαντημένων αιτημάτων») και το πλήθος των αιτημάτων που παραμένουν σε εκκρεμότητα εντός του επιλεγμένου χρονικού διαστήματος («χρόνος παραμονής αιτημάτων σε εκκρεμότητα»).

- Ανάλυση Bottlenecks

Στην ενότητα «Ανάλυση Bottlenecks» θα πρέπει να κατανέμονται σε προδιαγεγραμμένα χρονικά εύρη, αιτήματα που παραμένουν σε εκκρεμότητα στο τέλος της επιλεγμένης χρονικής περιόδου για τις κατηγορίες με την υψηλότερη ζήτηση.

Υποσύστημα ψηφιακής συνεργασίας στελεχών υποστήριξης προγράμματος

Ο σκοπός του ζητούμενου υποσυστήματος είναι η ψηφιακή συνεργασία μεταξύ των εσωτερικών αλλά και εξωτερικών στελεχών που εμπλέκονται στην εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων

για θέματα κτηματογράφησης, τα οποία απασχολούνται σε πολλά διαφορετικά σημεία - κτίρια ανά την επικράτεια.

Προς τούτο το ζητούμενο Υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστο τις κάτωθι λειτουργίες – δυνατότητες και να μπορεί να υποστηρίξει την ενσωμάτωση σε αυτών διαδικασιών τηλεδιασκέψεων και διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων:

- Σελίδα προσωπικών στοιχείων χρήστη (User Profile Page)

Κάθε στέλεχος που εμπλέκεται στην εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων για θέματα κτηματογράφησης, αμέσως μετά την εγγραφή του στο υποσύστημα, πρέπει να αποκτά σελίδα προσωπικών στοιχείων (User Profile) ορατή σε όλους τους εγγεγραμμένους στην υπηρεσία, μέλη του επιχειρησιακού δικτύου.

- Επικοινωνία

Στο ζητούμενο υποσύστημα ψηφιακής συνεργασίας θα πρέπει να υπάρχει μενού επικοινωνίας που θα περιλαμβάνει:

i. Δημόσιους πίνακες συνεργασίας (Wall-Dashboards) στους οποίους θα έχουν πρόσβαση οι συνεργάτες στο δίκτυο. Στους δημόσιους πίνακες συνεργασίας, οι υπάλληλοι να μπορούν να μοιράζονται ψηφιακό περιεχόμενο, δικής τους παραγωγής ή να αναπαράγουν περιεχόμενο του δικτύου ή και του internet. Ψηφιακό περιεχόμενο κάθε μορφής οργανωμένα και άμεσα που μπορεί να είναι:

- Υπηρεσιακά Έγγραφα
- Υπολογιστικά Φύλλα Εργασίας
- Εταιρικές Παρουσιάσεις
- PDF Management Reports
- Αρχεία ήχου
- Video
- Εικόνες –φωτογραφίες και σχέδια
- URLs με περιεχόμενο από το Internet
- Πληροφορίες από τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα

ii. Επιπρόσθετα, για τις ανάγκες επικοινωνίας με μηνύματα ή για την συμμετοχή σε ιδιωτικές συζητήσεις οι χρήστες μέσω του ζητούμενου υποσυστήματος θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιούν λειτουργία μηνυμάτων, στα οποία θα είναι εφικτή η επισύναψη αρχείων προς έτοιμες ομάδες εργαζομένων.

iii. Εκτός των ανωτέρω μορφών επικοινωνίας, απαιτητή είναι και η επικοινωνία με άμεσα μηνύματα (Chat). Οι συνεργαζόμενοι πρέπει να μπορούν να έχουν την ευχέρεια να συνομιλούν με instant messages από το υπηρεσιακό ασφαλές δίκτυο, λύνοντας πολλά θέματα για τα οποία μέχρι σήμερα αντάλλασσαν emails ή τηλεφωνήματα ή ακόμα και επιστολές.

- Συνεργασίες

Όλοι οι εγγεγραμμένοι στο υποσύστημα θα είναι εν δυνάμει συνεργάτες. Οι συνεργασίες πρέπει να μπορούν να πραγματοποιούνται με αποστολές και αποδοχές προσκλήσεων συνεργασίας. Κάθε συνεργασία πρέπει να μπορεί να έχει χαρακτηριστικά σταθερής συνεργασίας, οπότε οι συνεργάτες να μοιράζονται κοινό πίνακα συνεργασίας και να αποκτούν δικαιώματα πρόσβασης ο ένας στις προσωπικές σελίδες του άλλου ή περιστασιακής (ad hoc) συνεργασίας.

Το σύνολο των εγγεγραμμένων χρηστών στο υποσύστημα θα συνθέτουν την κοινή Ατζέντα Επικοινωνίας όλων των χρηστών του δικτύου. Από την κοινόχρηστη Ατζέντα επικοινωνίας θα πρέπει

να μπορούν να αποστέλλονται προσκλήσεις συνεργασίας, τις οποίες το κάθε στέλεχος θα παραλαμβάνει σε ειδικό χώρο, στον οποίο μπορεί να αξιολογήσει, να αποδεχθεί, να αρνηθεί ή να μεταφέρει χρονικά αργότερα την απόφαση του για συνεργασία με τον αποστολέα της πρόσκλησης συνεργασίας.

Στη διαχείριση των ψηφιακών υποθέσεων, των ψηφιακών εγγράφων και των ψηφιακών θεμάτων και αιτημάτων οι προσκλήσεις συνεργασίας πρέπει να προσφέρουν το δικαίωμα άμεσης πρόσβασης σε ψηφιακό περιεχόμενο.

- Ψηφιακές Υποθέσεις (Case Management)

Η οργάνωση των εργασιών θα πρέπει να μπορεί να γίνεται σε «φακέλους εργασίας».

Ο φάκελος κάθε υπόθεσης θα πρέπει να μπορεί να περιλαμβάνει έγγραφα, σελίδες του διαδικτύου, ηχητικά αποσπάσματα, φωτογραφίες, video, υπολογιστικά φύλλα και κάθε μορφής ψηφιακό περιεχόμενο και φυσικά ιδιωτικούς πίνακες συνεργασίας.

Η Δομή οργάνωσης του υποσυστήματος θα πρέπει να επιτρέπει την οργάνωση του περιεχομένου σε τρία επίπεδα προσομοιώνοντας τις βιβλιοθήκες φακέλων με τις οποίες λειτουργούν οι μεγάλοι οργανισμοί:

- Ψηφιακοί Κατάλογοι Υποθέσεων
- Ψηφιακοί Φάκελοι Υποθέσεων
- Ψηφιακές Υποθέσεις

Κάθε ψηφιακή υπόθεση θα πρέπει να εντάσσεται στις παραπάνω κατηγορίες από το χειριστή της, να λαμβάνει όνομα – θέμα και όνομα φακέλου και καταλόγου από το χειριστή και να αρχειοθετείται τόσο για γρήγορη αναζήτηση, όσο και για την διατήρηση της θεματολογικής συνάφειας περιεχομένου.

Κάθε ψηφιακή υπόθεση θα πρέπει να περιλαμβάνει πίνακα συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών και δεδομένων, στον οποίο θα έχουν πρόσβαση όλοι οι συμμετέχοντες στην υπόθεση, φακέλους αρχείων συνεργασίας, δηλαδή των αρχείων που ανταλλάσσουν οι συμμετέχοντες με τη μορφή post, αλλά και ειδικά directories αρχείων που θα διακρίνονται σε φακέλους αρχείων προς επεξεργασία, φακέλους αρχείων παραδοτέων και φακέλους αρχείων συμπερασμάτων για την καταγραφή της επιχειρησιακής γνώσης την οποία θα μπορούν στο μέλλον να χρησιμοποιήσουν οι συνεργάτες ως κοινή επιχειρησιακή γνώση.

Το περιεχόμενο κάθε ψηφιακού φακέλου πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμο στο σύνολο των χρηστών του δικτύου, εφόσον τους έχουν αποδοθεί δικαιώματα χρήσης του. Οι συνεργάτες στις ψηφιακές υποθέσεις θα έχουν ρόλους να επιβλέπουν ή να παράγουν εντός της ψηφιακής υπόθεσης.

- Ομάδες (Groups)

Εκτός των υπηρεσιακών ρόλων που προβλέπει το οργανόγραμμα, η συνεργασία θα πρέπει να μπορεί να γίνει και σε groups (δημόσια και ιδιωτικά) . Οι συνεργάτες θα πρέπει να μπορούν να δημιουργούν χώρους συνεργασίας με βάση το θέμα συνεργασίας. Το θέμα θα πρέπει να μπορεί να έχει συνέχεια και χρονική διάρκεια και δεν εξαντλείται στο πλαίσιο μιας υπόθεσης.

Στα δημόσια groups οι πληροφορίες που αναρτούν οι συνεργαζόμενοι (collaborators) θα πρέπει να είναι ορατές σε όλο το δίκτυο, αλλά για να συμμετάσχει κάποιος στο group και να μπορεί να πάρει θέση στη θεματολογία του, θα απαιτείται να εγγραφεί σε αυτό.

Στα ιδιωτικά groups οι πληροφορίες που θα ανταλλάσσονται δεν πρέπει να είναι ορατές σε μη εγγεγραμμένους χρήστες, και απαιτείται η εγγραφή στο group για να έχει κάποιος δικαιώματα ανάγνωσης και εγγραφής στο περιεχόμενο του.

Τόσο οι Θυρίδες, όσο και τα Groups θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούνται και ως λίστες αποδεκτών για μαζική αποστολή μηνυμάτων ή για μαζική διαχείριση χρηστών στο πλαίσιο εγγράφου, υπόθεσης, Issue ή ticket.

Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης

Κατ' εφαρμογή του νόμου 4727/2020, ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο έχει προχωρήσει στην δημοσίευση των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχει σε φυσικά και νομικά πρόσωπα στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη – gov.gr και οι οποίες σήμερα είναι οι ακόλουθες:

- Το κτηματολόγιο μου
- Ηλεκτρονική δήλωση Κτηματολογίου
- Σημεία ελέγχου εθνικού Κτηματολογίου
- Υπηρεσίες κτηματολογίου για δικηγόρους
- Υπηρεσίες κτηματολογίου για μηχανικούς
- Υπηρεσίες κτηματολογίου για συμβολαιογράφους
- Συνεδριάσεις επιτροπών ενστάσεων Κτηματολογίου
- Υπηρεσίες κτηματολογίου για δικαστικούς επιμελητές
- Επικαιροποίηση στοιχείων επικοινωνίας με το κτηματολόγιο
- Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από το Ελληνικό Κτηματολόγιο
- Γεωπύλη γεωχωρικών δεδομένων INSPIRE Ελληνικού Κτηματολογίου
- Υπηρεσία επιβεβαίωσης πιστοποιητικών κτηματολογίου σε λειτουργία
- Αντίγραφο κτηματολογικού φύλλου
- Απόσπασμα κτηματολογικού διαγράμματος
- Αποδεικτικό υποβολής κτηματολογικής δήλωσης
- Τελικά στοιχεία κτηματογράφησης / αρχικές εγγραφές
- Αποδεικτικό υποβολής ηλεκτρονικού διαγράμματος
- Αναζήτηση διαθεσιμότητας αεροφωτογραφιών
- Θέαση ορθοφωτογραφιών
- Πιστοποιητικό καταχώρισης εγγραπτέας πράξης
- Μεταβίβαση ακινήτου

Συμπληρωματικά με την ΕΨΠ – gov.gr λειτουργεί και η Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία (ΕΨΥ) – support.gov.gr, μέσω της οποίας επιχειρείται να προσφερθεί μία ομογενοποιημένη εμπειρία υποστήριξης προς τα φυσικά ή νομικά που ενδιαφέρονται να ή που έχουν χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της δημόσιας διοίκησης και είναι δημοσιευμένες στο gov.gr. Η επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου συνάδει με τους σκοπούς του παρόντος έργου. Για το λόγο αυτό θα πρέπει τα συστήματα που θα αναπτυχθούν εντός του έργου και αφορούν στην υποβολή ψηφιακών αιτημάτων μέσω διαδικτύου, την επεξεργασία αυτών και την προβολή των απαντήσεων τους να διασυνδεθούν με την πλατφόρμα ψηφιακής εξυπηρέτησης που αξιοποιεί η ΕΨΥ – support.gov.gr.

1.2. Μη Λειτουργικές απαιτήσεις-απαιτήσεις λειτουργίας

Η προτεινόμενη λύση από τον υποψήφιο ανάδοχο θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις ακόλουθες απαιτήσεις:

1) Τηλεφωνικό Κέντρο

1. Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να αποτελείται από Webεφαρμογές, χωρίς να είναι αναγκαία η εγκατάσταση Clients σε επίπεδο λειτουργικού συστήματος χρηστών.
2. Η πρόσβαση θα πρέπει να γίνεται μέσω HTTPS πρωτοκόλλου.
Το σύστημα θα πρέπει να σχεδιαστεί για λειτουργία σε υψηλή διαθεσιμότητα
3. Τηλεφωνικό κέντρο το οποίο να λειτουργεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (failover)
4. Να υποστηρίζει έως 1000 συνδεδεμένες συσκευές (SIP)
5. Δυνατότητες διασύνδεσης με SIP, ISDN (PRA, BRA), PSTN/analog
6. Υποστήριξη τουλάχιστο 450 ταυτόχρονες κλήσεις (SIP ή PRI/BRI/FXS κλπ.)
7. Να υποστηρίζει την δημιουργία μενού IVR πολλαπλών επιπέδων καθώς επίσης Contact center Queues/Skill/Split, Ομαδοποίηση συσκευών (Ring groups)
8. Υποστήριξη ηχογραφημένων μηνυμάτων επιλογών (IVR) , αναμονής, ή άλλων λειτουργιών όπως μηνύματα εξυπηρέτησης , μηνύματα υποδοχής και ωρών λειτουργίας κλπ.
9. Να υποστηρίζει λειτουργίες Pick Up Call, και μεταφορά κλήσης Call transfer (blind-attended), voicemail και voicemail to email
10. Να διαθέτει υποστήριξη PIN για εξωτερική κλήση με βάση dial rules
11. Να διαθέτει διαχειριστικό περιβάλλον WEB/HTML για όλες τις λειτουργίες του με διαβαθμισμένη πρόσβαση σε ρόλους
12. Να διαθέτει δυνατότητα καθορισμού ημερολογίων λειτουργίας ή λειτουργίας συγκεκριμένης ομάδας εξυπηρέτησης από το μενού, και time based routing
13. Να διαθέτει δυνατότητα εποπτείας/καθοδήγησης των εκπροσώπων από τον supervisor (service observe, barge in, spy, whisper)
14. Να διαθέτει την δυνατότητα διασύνδεσης agents σε πολλαπλά groups, και δυνατότητα εισόδου σε Contact center queue με την χρήση προσωπικού κωδικού.
15. Να υποστηρίζει δρομολόγηση εισερχόμενων / εξερχόμενων κλήσεων από πολλαπλά trunks όπως (ISDN, SIP, TDM)
16. Να διαθέτει καταγραφή Call Detail Records, με διάκριση σε εισερχόμενες - εξερχόμενες κλήσεις κλπ.
17. Να επιτρέπει την διασύνδεση απομακρυσμένων συσκευών (SIP)
18. Να υποστηρίζει την δημιουργία call conference rooms
19. Να υποστηρίζει δυνατότητα δημιουργίας και εφαρμογής κανόνων Dialing όπως π.χ. (Δεν επιτρέπονται κλήσεις στο εξωτερικό, ή κλήσεις προς κινητά.
20. Να υποστηρίζει την δυνατότητα Class of service
21. Να υποστηρίζει διασύνδεση Ethernet
22. Υποστήριξη SIP συσκευών, και διασύνδεσης SIP Softphones.
23. Να διαθέτει δυνατότητα ολοκλήρωσης (integration) μέσω interfaces ή API's από τρίτα συστήματα.
24. Να παρέχεται εφαρμογή του κέντρου ή integrated εφαρμογή σε διασύνδεση με το κέντρο, WEB/ HTML real time προβολής της κατάστασης λειτουργίας του (συνολικές κλήσεις, διαθέσιμοι / απασχολημένοι agents / agents σε παύση (AUX Work) αλλά και ανάλυση κλήσεων ανά agent (πόσες έχει απαντήσει, μέσος χρόνος ομιλίας κλπ.), η οποία να μπορεί να ενσωματωθεί στην εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων (για τον ρόλο του supervisor) (webclip, iframe, embeddedwebapp) με τις αντίστοιχες προσβάσεις.
Να παρέχεται εφαρμογή του κέντρου ή integrated εφαρμογή WEB/HTML προβολής ιστορικών δεδομένων , και στατιστικών λειτουργίας.
25. Να διαθέτει εφαρμογή προβολής των εισερχόμενων/εξερχόμενων/αναπάντητων/απαντημένων κλήσεων με προσωποποιημένο περιεχόμενο για όλους τους χρήστες του κέντρου.
26. Να παρέχει την δυνατότητα ενσωμάτωσης εφαρμογών (για αυτόματες απαντήσεις) όπου θα δέχεται Input από τον καλούντα (π.χ. αριθμό αιτήματος) και να μπορεί να διασυνδεθεί σε βάση δεδομένων όπου θα απαντά στα Ελληνικά για την κατάσταση του αιτήματος ή άλλες εφαρμογές.

27. Να υποστηρίζει δυναμική ή μόνιμη καταγραφή κλήσεων σε αρχεία ήχου (π.χ. wav ή άλλο format)
28. Να διαθέτει ή να παρέχει δυνατότητα καταγραφής δεδομένων σε σχεσιακή βάση δεδομένων με παραμέτρους λειτουργίας (όπως π.χ. εσωτερικά τηλέφωνα, CDR,agentsκλπ.).
29. Να υποστηρίζει λειτουργία call coverage, follow me ή group hunting
30. Να υποστηρίζει λειτουργία με πολλά διαφορετικά κεφαλικά νούμερα και αντίστοιχο call routing
31. Να υποστηρίζει λειτουργίες Click 2 Dial από την εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων που θα προσφερθεί. Προκειμένου οι agents να μπορούν να καλέσουν εξυπηρετούμενο για ενημέρωση της υπόθεσης του.
32. Να παρέχει δυνατότητες configuration backup / restore
33. Να διαθέτει παραμετροποίηση ασφαλείας (Firewall)
34. Υποστήριξη διαφορετικών codecs όπως g.711, h263,GSM, alaw, ulaw, h264, speex, ibc, g726, g723, g.729 κλπ.
35. Η προτεινόμενη διάταξη, να καλύπτεται από την εγγύηση του κατασκευαστή.

2) Web εφαρμογές

1. Οι εφαρμογές να παρέχουν προστασία από τις βασικές γνωστές επιθέσεις σε Webσυστήματα
2. Οι εγκαταστάσεις να υποστηρίζουν λειτουργία σε περιβάλλον Virtualizationή και containers, καθώς επίσης και στο περιβάλλον του G-Cloud.
3. Οι εφαρμογές θα πρέπει να παρέχουν την δυνατότητα SingleSignOnστις εσωτερικές (backend) εφαρμογές.
4. Οι Webεφαρμογές θα πρέπει να υλοποιούν σύγχρονα designpatternsόπως MVCσε .NET
5. Οι Webεφαρμογές που είναι διαθέσιμες σε πολίτες και επιχειρήσεις θα πρέπει να υλοποιούν τα styleguidestου GOV.GR
6. Οι Webεφαρμογές θα πρέπει να έχουν layeredαρχιτεκτονική και να αξιοποιούν νέες και ανοιχτές τεχνολογίες για την ολοκλήρωση τους με τρίτα συστήματα (RestWebservices, SOAPκλπ.).
7. Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης και θέασης δεδομένων ανάλογα με τον ρόλο του χρήστη.
8. Οι διαλειτουργικότητες με τρίτα συστήματα της Δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να γίνονται μέσω του ΚΕΔΓΓΠΣΔΔ λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις ασφαλείας και τα αντίστοιχα specification.
9. Στον ρόλο supervisorτου τηλεφωνικού κέντρου, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα προβολής της κατάστασης του τηλεφωνικού κέντρου realtime, ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι διαθέσιμες αναφορές με τα βασικά μετρικά του τηλεφωνικού κέντρου (αναφορές).
10. Σε επίπεδο βάσης δεδομένων τα αιτήματα των πολιτών/επιχειρήσεων θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένα.

1.3. Υπηρεσίες Έργου

1.3.1. Εκπόνηση μελέτης εφαρμογής

Ο Ανάδοχος πρέπει να υποβάλει Μελέτη Εφαρμογής, με την ολοκλήρωση της αντίστοιχης Φάσης του έργου, η οποία θα περιλαμβάνει την ανάλυση των απαιτήσεων, τον σχεδιασμό της παραμετροποίησης του συστήματος σύμφωνα με τα στοιχεία οργάνωσης και λειτουργίας που θα του δοθούν, καθώς και οδηγό με τη διαδικασία των δοκιμών και των ελέγχων σε επίπεδο υποσυστημάτων και εφαρμογών. Θα περιλαμβάνει επίσης μελέτη ασφάλειας για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες.

Αναλυτικά η Μελέτη Εφαρμογής πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις εξής επί μέρους ενότητες:

- Τεύχος Λειτουργικών Απαιτήσεων: Αφορά στην οριστικοποίηση των Επιχειρησιακών και Λειτουργικών απαιτήσεων του Έργου, καθώς και την οριοθέτηση - αποσαφήνιση του εύρους του Έργου, βάσει της Σύμβασης, της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.
- Τεχνικά plána του έργου
 - Διαστασιολόγηση πόρων για την εγκατάσταση των συστημάτων
 - Αναλυτική αρχιτεκτονική του έργου
 - Προσαρμοσμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης
 - Αναλυτικά Σχέδια Εγκατάστασης Τ/Κ, Εφαρμογών και Συστημάτων
 - Επικαιροποίηση τεχνικών παραμέτρων του έργου
 - Απαιτήσεις Εκπαίδευσης στη Χρήση του Συστήματος - Εκπαιδευτικό pláno
 - Pláno Εγκατάστασης
 - Pláno Δοκιμών Συστήματος
- Μελέτη ασφάλειας.
- Pláno διαλειτουργικότητας
- Τυχόν άλλες απαιτήσεις σχεδιασμού που κρίνει απαραίτητες αναγκαίες ο Ανάδοχος ή περιλαμβάνονται στην παρούσα τεχνική περιγραφή του έργου.

1.3.2. Υπηρεσίες εγκατάστασης – παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την προμήθεια και την εγκατάσταση του εξοπλισμού και του λογισμικού που είναι απαραίτητο για τη λειτουργία του έργου και την αξιοποίησή του από τους χρήστες. Ειδικότερα, θα πρέπει να μεριμνήσει, ενδεικτικά, για:

- την παραμετροποίηση των προσφερόμενων στοιχείων της λύσης του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου, όπως αυτές θα οριστικοποιηθούν στη μελέτη εφαρμογής
- την εγκατάσταση του εξοπλισμού και την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών, συστήματος, βάσεων δεδομένων και λοιπού λογισμικού στις υποδομές του DataCentre
- τη δημιουργία λογαριασμών χρηστών
- τον έλεγχο καλής λειτουργίας του συνόλου του εξοπλισμού και λογισμικού.

1.3.3. Υπηρεσίες ολοκλήρωσης συστημάτων

Στο πλαίσιο του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει τις απαραίτητες διεπαφές για την ολοκλήρωση τρίτων συστημάτων με το προσφερόμενο σύστημα. Οι υπηρεσίες ολοκλήρωσης, πλέον της ανάπτυξης του απαραίτητου λογισμικού, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν και όλες τις υπηρεσίες που απαιτούνται για την ένταξη όλων των επιμέρους συστατικών σε ένα ενιαίο και ομογενοποιημένο σύστημα. Ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τις ενέργειες που θα προβεί για την ολοκλήρωση των συστημάτων, ως άνω.

1.3.4. Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών του φορέα, τα οποία θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου τη διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του

συστήματος, όπως και την περαιτέρω εκπαίδευση των χρηστών του συστήματος που δεν προβλέπεται να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο

- η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του νέου συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία
- η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του Συστήματος και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία και τρόπο λειτουργίας.

Ο Ανάδοχος θα παρέχει στο προσωπικό του φορέα υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα περιλαμβάνουν σεμινάρια (σε αίθουσα διδασκαλίας ή σε εικονικές αίθουσες συσκέψεων) στα αντικείμενα των Παραδοτέων του έργου, με έμφαση στις λειτουργίες και εφαρμογές που θα εγκατασταθούν. Η εκπαίδευση θα αφορά τις ακόλουθες Ομάδες Εκπαίδευσης:

- Εκπαίδευση των Κεντρικών Διαχειριστών (έως 5 συνολικά), σε μία ομάδα, με ελάχιστη διάρκεια εκπαίδευσης τις 18 ώρες.
- Εκπαίδευση επιλεγμένων χρηστών (έως 40 συνολικά χρηστών κατανεμημένων σε τέσσερις (4) ομάδες), προερχομένων από διοικητικές μονάδες οι λειτουργίες των οποίων θα αποτελέσουν αντικείμενο του έργου. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε ομάδες έως 10 ατόμων, με διάρκεια σεμιναρίου ανά ομάδα τουλάχιστον 6 ώρες.

Κάθε ομάδα εκπαιδευόμενων θα πρέπει να συμπληρώσει μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής της, ειδικό Έντυπο Αξιολόγησης των βασικών συνιστωσών της εκπαίδευσης (αξιολόγηση εκπαιδευτή, υλικού, επιπέδου γνώσης που κατακτήθηκε κ.κ.), το οποίο θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος. Αν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για οποιονδήποτε κύκλο εκπαίδευσης δεν είναι ικανοποιητικά, η ΕΠΠΕ θα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επανάληψη της συγκεκριμένης εκπαίδευσης.

Το εκπαιδευτικό υλικό θα είναι απαραίτητως στην ελληνική γλώσσα. Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό για την εκπαίδευση των στελεχών του φορέα (ξεχωριστό για κάθε κατηγορία εκπαιδευόμενων).

Στο εκπαιδευτικό πλάνο του Αναδόχου θα πρέπει επίσης να ορίζονται:

- η διάρκεια του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος,
- οι κατηγορίες των χρηστών, που πρέπει να το παρακολουθήσουν,
- ο προτεινόμενος και μέγιστος αριθμός ατόμων από κάθε κατηγορία,
- το αναλυτικό περιεχόμενο και η διάρκεια της αντίστοιχης εκπαίδευσης που απαιτείται γι' αυτούς,
- η μορφή του εκπαιδευτικού υλικού που θα αναπτυχθεί.

Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πλάνο για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει, το κόστος των οποίων θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην Οικονομική Προσφορά του.

Πριν την έναρξη της Φάσης Εκπαίδευσης, η ΕΠΠΕ θα επικαιροποιήσει σε συνεργασία με τον Ανάδοχο το πλάνο εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψη τα τρέχοντα δεδομένα εκείνης της χρονικής στιγμής, με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του χρόνου και την καλύτερη δυνατή παροχή της εκπαίδευσης.

1.3.4.1. Εκπαίδευση διαχειριστών (administrators) του συστήματος

Η συγκεκριμένη ολιγομελής ομάδα θα ενταχθεί στους μηχανισμούς παρακολούθησης της υλοποίησης του έργου, ώστε να λάβει την απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα συστήματα. Παράλληλα όμως θα λάβει την απαραίτητη τεχνική κατάρτιση, ώστε να έχει την απαιτούμενη εξειδίκευση για να:

- αναλάβει σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος (διαχείριση, συντήρηση κλπ.),
- έχει τη δυνατότητα της περαιτέρω εσωτερικής εξέλιξης των λειτουργιών του (παραμετροποίηση και τροποποιήσεις αυτής),
- υποστηρίζει λειτουργικά αιτήματα των χρηστών και να επιλύει θέματα κατανόησης του συστήματος.

1.3.4.2. Εκπαίδευση χρηστών του συστήματος

Θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες εκπαίδευσης στους επιλεγμένους τελικούς χρήστες του συστήματος, ώστε να αποκτηθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση και τεχνική κατάρτιση καθώς και η απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα υποσυστήματα.

Η παροχή εκπαίδευσης στους επιλεγμένους τελικούς χρήστες του συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί για το σύνολο των Λειτουργικών Ενοτήτων του Συστήματος που θα αξιοποιεί κάθε ομάδα χρηστών.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι εξαντλητική σε βάθος και σε εύρος αντικειμένου έτσι ώστε ο εκπαιδευμένος να καταστεί σταδιακά επαρκής στα καθήκοντα χρήσης του όλου συστήματος.

Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα επαρκούς διάχυσης της γνώσης, ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχιση της χρήσης του Συστήματος ανεξαρτήτως συγκεκριμένων φυσικών προσώπων. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα αφορούν σε εκπαίδευση σεμιναριακής φύσης και δύναται να γίνει είτε με φυσική παρουσία είτε διαδικτυακά.

1.3.5. Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης θα πρέπει να προσφερθούν Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος που θα περιλαμβάνουν:

- Την πιλοτική λειτουργία του συστήματος και μέτρα διασφάλισης της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας του φορέα στο νέο λειτουργικό περιβάλλον.

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας αναφέρονται στο στάδιο της προετοιμασίας και θέσης σε λειτουργία του συστήματος και θα πρέπει να πραγματοποιηθούν:

- για το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Η δοκιμαστική λειτουργία της πιλοτικής εγκατάστασης θα έχει στόχο:

- την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας,
- την ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων θα γίνει σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας

Επιπλέον, ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Υποστήριξη διαχειριστών από απόσταση αλλά και με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους διαχειριστές, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία του συστήματος, κλπ.),
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης on-site ή από απόσταση μέσω εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, κατά το διάστημα της περιόδου εκπαίδευσης και πιλοτικής και δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας προκειμένου να μεταφέρει την απαραίτητη τεχνογνωσία χρήσης του συστήματος στα στελέχη του φορέα. Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστον τρεις (3) ανθρωπομήνες επί τόπου υποστήριξης. Σε περίπτωση ισχύος ειδικών μέτρων λόγω πανδημίας η υποστήριξη θα παρέχεται από απόσταση με τη χρήση συστήματος conference στο οποίο τα στελέχη του Αναδόχου που θα διατεθούν για το σκοπό αυτό, θα είναι συνδεδεμένα σε όλη τη διάρκεια της εργασίας τους και θα έχουν ενεργοποιημένο μικρόφωνο και κάμερα.

1.3.6. Υπηρεσίες εγγύησης & συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης του Λογισμικού για **τουλάχιστον δύο (2) έτη** από την οριστική παραλαβή του έργου (Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης – ΠΕΣ). Ειδικότερα:

- Η περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας ξεκινά από την οριστική παραλαβή του έργου και η διάρκειά της θα είναι **κατ' ελάχιστο δώδεκα (12) ημερολογιακοί μήνες**. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος προσφέρει χρόνο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, επιπλέον από τον ζητούμενο, αυτός θα πρέπει να αφορά σε ακέραιο αριθμό ετών και να καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης. Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με την Αναθέτουσα Αρχή, σύμβαση εγγύησης για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.
- Η περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, και διαρκεί τόσα έτη ώστε αθροιστικά με την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας να ανέρχεται τουλάχιστον στα δύο (2) έτη συνολικά. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί η Αναθέτουσα Αρχή, να υπογράψει σύμβαση συντήρησης, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του. Επισημαίνεται, ότι ο η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιοδήποτε προϊόντα λογισμικού αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης. Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.

Κατά την περίοδο εγγύησης & συντήρησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει και τυχόν υπολειπόμενες προβλεπόμενες συμβατικές εργασίες οι οποίες χωρίς υπαιτιότητα του Αναδόχου δεν ολοκληρώθηκαν. Ενδεικτικά τέτοιες περιπτώσεις είναι δυνατόν να σχετίζονται με την μη ολοκλήρωση υλοποίησης των περιφερειακών δομών του Ελληνικού Κτηματολογίου κατά τον χρόνο υλοποίησης των εργασιών της σύμβασης.

Κατά τις περιόδους Εγγύησης και Συντήρησης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τις υπηρεσίες που περιγράφονται στη συνέχεια. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται δωρεάν κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης).

Οι υπηρεσίες συντήρησης του Λογισμικού διακρίνονται σε Υπηρεσίες Προληπτικής και Επανορθωτικής Συντήρησης. Η προληπτική συντήρηση των εφαρμογών περιλαμβάνει την υπηρεσία

για τον έλεγχο της κατάστασης των εφαρμογών, τη διαδικασία τεκμηρίωσης της ορθότητας της λειτουργίας, τον εποπτικό έλεγχο αξιοπιστίας λειτουργίας των εφαρμογών. Η προληπτική συντήρηση, αναπτύσσεται δύο φορές σε όλη τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης, ανά έτος, και παράγονται αντίστοιχες αναφορές ελέγχου.

Η προληπτική συντήρηση ορίζεται ως το σύνολο των ενεργειών που αποσκοπούν επίσης στην πρόληψη προβλημάτων και στην εξασφάλιση της λειτουργίας των εφαρμογών, εκπληρώνοντας τον λόγο για τον οποίο αναπτύχθηκαν.

Η επανορθωτική συντήρηση των εφαρμογών περιλαμβάνει τις αναγκαίες υπηρεσίες για την αποκατάσταση δυσλειτουργίας ή απρόβλεπτης τεχνικής συμπεριφοράς της εφαρμογής. Η επανορθωτική συντήρηση μπορεί να εκκινήσει με έγγραφη ειδοποίηση προς τον ανάδοχο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο Ανάδοχος δεν έχει την ευθύνη παροχής νέων εκδόσεων λειτουργικών συστημάτων ή λοιπού λογισμικού που ήδη είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν στην Υπηρεσία. Η αδειοδότηση των ήδη εγκατεστημένων προϊόντων και τυχόν νέες εκδόσεις τους, είναι στην ευθύνη του φορέα. Οι ενημερώσεις θα εγκαθίστανται από τον Ανάδοχο μετά από έγκριση της Υπηρεσίας και υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα δημιουργούν προβλήματα στη λειτουργία των εγκατεστημένων συστημάτων.

Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για την Περίοδο Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, καθώς και για τις περιόδους Εγγύησης και Συντήρησης.

Ορισμοί:

- Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, ανά Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος και ανά μήνα ορίζεται ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίον εφαρμογές του συστήματος βρίσκονται εκτός λειτουργίας.
- Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.
- Ως Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) ορίζονται τα διαστήματα μεταξύ 00:00 και 08:00, 17:00 και 24:00 και οι επίσημες αργίες.
- Ως Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ορίζεται η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του συστήματος, όταν αυτό τεθεί σε παραγωγική λειτουργία.
- Ως Χρόνος Απάντησης ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση του από την ΤΟΥ.
- Ως Χρόνος Αποκατάστασης ορίζεται το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.

Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:

- Επείγουσα: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του συστήματος και θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
- Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, χρονικά ευαίσθητες, που θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
- Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, όχι χρονικά ευαίσθητες, που θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

- **Χαμηλή:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.

Σχετικά με το Χρόνο Απάντησης εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης, το 80% των αιτημάτων, θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε δύο (2) ώρες, ενώ το 100% των κλήσεων θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε τέσσερις (4) ώρες από τη χρονική στιγμή της πρώτης γνωστοποίησης. Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απάντησης οι επιπλέον χρόνοι προσμετρούνται στους χρόνους αποκατάστασης.

Ανεξαρτήτως των χρόνων επίλυσης των προβλημάτων, ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, σε ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα, ορίζεται ανάλογα με το Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος ως εξής:

- **Επείγουσα:** Είκοσι τέσσερις (24) ώρες
- **Υψηλή:** Σαράντα οκτώ (48) ώρες
- **Μέτρια:** Εβδομήντα δύο (72) ώρες
- **Χαμηλή:** Ενενήντα έξι (96) ώρες

Διευκρινίζεται ότι ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας ορίζεται με βάση τη συνολική χρονική διάρκεια όλων των προβλημάτων που εμφανίστηκαν μηνιαίως και επομένως συμπεριλαμβάνει τους χρόνους αποκατάστασης των προβλημάτων και αρχίζει να μετρά από τη στιγμή που δηλώνεται το σχετικό πρόβλημα.

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει ρήτρες στις περιπτώσεις που η απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών υστερεί του επιπέδου εξυπηρέτησης που έχει προκαθοριστεί.

Η ρήτρα αποτελεί ποσοστό (%) του μηνιαίου τιμήματος του Συμβολαίου Συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) και υπολογίζεται ως το άθροισμα, για όλα τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος, των γινομένων της υπέρβασης του Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας σε ώρες (πέρα των επιτρεπτών χρόνων) επί τους αντίστοιχους συντελεστές:

- Επείγουσα: συντελεστής δύο και μισό (2,5)
- Υψηλή: συντελεστής δύο (2)
- Μέτρια: συντελεστής ένα και μισό (1,5)
- Χαμηλή: συντελεστής ένα (1)

Σε περίπτωση υπέρβασης του **μηνιαίου Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τιμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,2%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης(μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι:

- 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Επιπρόσθετες ρητρες

- Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών:
 - επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με **0,02%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
 - δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Οι ρητρες της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν στην περίπτωση που εξοπλισμός ή λογισμικό εκτός της ευθύνης του Αναδόχου (π.χ. δικτυακός εξοπλισμός datacenter φορέα ή/και εξοπλισμός ΣΥΖΕΥΞΙΣ) προκαλέσει αποδεδειγμένα δυσλειτουργία (τεκμαιρόμενη από τα εργαλεία και τις αναφορές διαθεσιμότητας των σχετικών πόρων / υπηρεσιών του datacenter) σε παραδοτέο του Έργου.

Σε ό,τι αφορά στην παρακολούθηση της τήρησης των όρων του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει κατ'ελάχιστο να καταγράφει την καθημερινή λειτουργία της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης, δηλαδή τις ληφθείσες κλήσεις, τους αντίστοιχους χρόνους απόκρισης, τους χρόνους αποκατάστασης των βλαβών, το προσωπικό που απασχολήθηκε σε κάθε κλήση, τον τρόπο επίλυσης. Επίσης θα πρέπει να είναι ικανό να εξαγάγει ημερήσια και μηνιαία στατιστικά στοιχεία και ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκδίδει μηνιαία αναφορά του συστήματος, στο οποίο θα αποτυπώνεται η μηνιαία κατάσταση με τα στοιχεία χρήσης, καθώς και με τις εργασίες συντήρησης που πραγματοποιήθηκαν.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

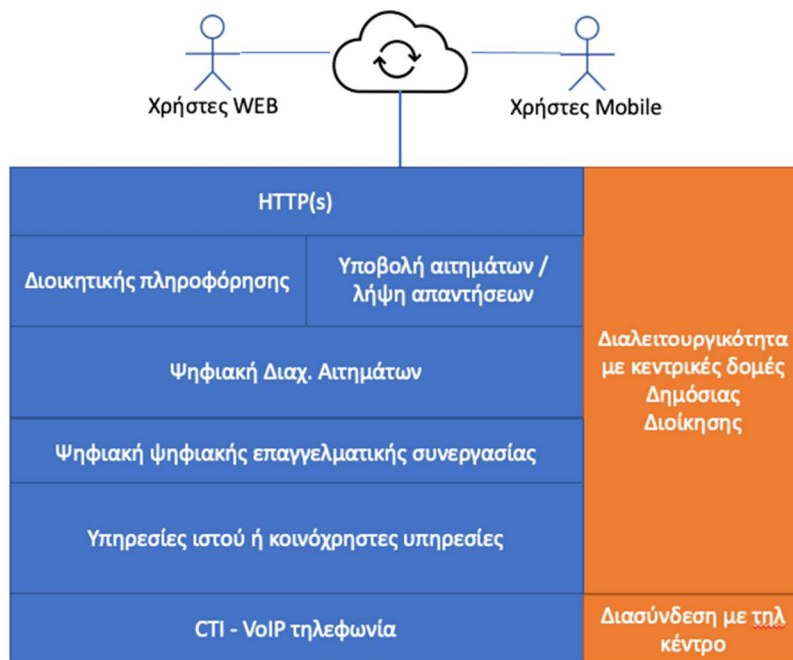
Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών του Πληροφοριακού Συστήματος (Planned Outages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της ΠΕΣ, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο ΥΠΠΑΤ, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή θα πραγματοποιείται μόνο εκτός ΚΩΚ (όπως αυτές ορίζονται προηγουμένως).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή **δεν** θα υπολογίζεται στη μέτρηση του μέγιστου χρόνου μη λειτουργίας.

Σε περιπτώσεις όπου η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

1.3.7. Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής και Τεχνικές προδιαγραφές έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να προσφέρει ολοκληρωμένη λύση βασισμένη σε νέες τεχνολογίες τόσο για τις Web εφαρμογές, όσο και για την διασύνδεση με τηλεφωνικό κέντρο VoIP τεχνολογίας. Η λύση θα πρέπει να καλύπτει τις λειτουργικές απαιτήσεις με εφαρμογές οι οποίες να μπορούν να εγκατασταθούν σε περιβάλλοντα εικονοποίησης (Virtualization) ή cloud.



Η λύση που θα προσφερθεί, θα πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονες τάσεις, ανοικτής αρχιτεκτονικής. Η Αρχιτεκτονική θα πρέπει να διασφαλίζει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω απαιτήσεις. Ο Υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του, πως το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις παρακάτω απαιτήσεις:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων
- την δυνατότητα λειτουργίας σε distributed περιβάλλον
- την λειτουργία σε συνθήκες αυξημένου φόρτου (π.χ. με την χρήση Loadbalancers ή CDN κλπ.)
- την ταχύτητα και αξιοπιστία του συστήματος και σε συνθήκες αυξημένου φόρτου, τον τρόπο ή την μεθοδολογία που θα εφαρμόσει για το scalability του συστήματος
- την εφαρμογή κανόνων που αφορούν την ασφάλεια (CIA Principle)
- την εφαρμογή κανόνων προστασίας από τις πιο γνωστές κατά OWASP διαδικτυακές επιθέσεις (όπως π.χ. SQLInjection, XSS κλπ.)
- Ομοιογένεια της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής και της τεχνολογικής πλατφόρμας

- Την εφαρμογή προτύπων διαλειτουργικότητας όπου αυτό είναι απαραίτητο με βάση τα "specifications" του ΚΕΔ – ΓΓΠΣΔΔ
- Την καταγραφή ενεργειών σε logs τα οποία θα μπορούν να είναι προσβάσιμα από τους διαχειριστές.
- Την εφαρμογή κανόνων GDPR (bydesign)
- Την φιλικότητα προς τον χρήστη με την χρήση απλών και κατανοητών διεπαφών, αλλά και την εφαρμογή προτύπων κατά GOV.GR για τις εφαρμογές που είναι στην διάθεση των πολιτών (<https://guide.services.gov.gr>).
- Την χρήση πιστοποιητικών SSL (HTTPS) για την πρόσβαση στις Web εφαρμογές.
- Χρήση SinglesignOn / Out διαδικασίας για τους εσωτερικούς χρήστες του συστήματος σε όλες τις διαχειριστικές εφαρμογές
- Δυνατότητα οργάνωσης των χρηστών σε ομάδες χρηστών και ρόλους με συγκεκριμένα δικαιώματα θέασης ή πρόσβασης σε λειτουργίες του συστήματος ενιαία για όλο το σύστημα.
- Υποστήριξη OAuth2 πρωτοκόλλου authorization
- Την διασύνδεση με την πλατφόρμα support.gov.gr
- Λειτουργία των Web εφαρμογών στους σύγχρονους φυλλομετρητές ιστού
- Διαλειτουργικότητα με το CallCenter (CTI) για την ενσωμάτωση λειτουργιών του στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων.
- Λειτουργία της εφαρμογής mobile με διασύνδεση της μέσω των απαραίτητων API's με τις εφαρμογές υποβολής αιτημάτων / προβολής απαντήσεων.

Ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του, θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την προτεινόμενη μεθοδολογία εγκατάστασης του συστήματος, παρέχοντας τα κατάλληλα deployment διαγράμματα, αλλά και την ανάλυση που αφορά στα προσφερόμενα (ενδεικτικά):

- *Λειτουργικά συστήματα*
- *Τύπους διακομιστών (Database, Web servers, Application servers, κλπ.)*
- *Τηλεφωνικό Κέντρο και υποδομές λειτουργίας του*

Παράλληλα στην προσφορά θα πρέπει να περιγράψει το μοντέλο αδειοδότησης της λύσης και του υποστηρικτικού λογισμικού (λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων, διακομιστές web κλπ.), που καλύπτουν το σύνολο της λύσης και το οποίο βαρύνει τον υποψήφιο ανάδοχο.

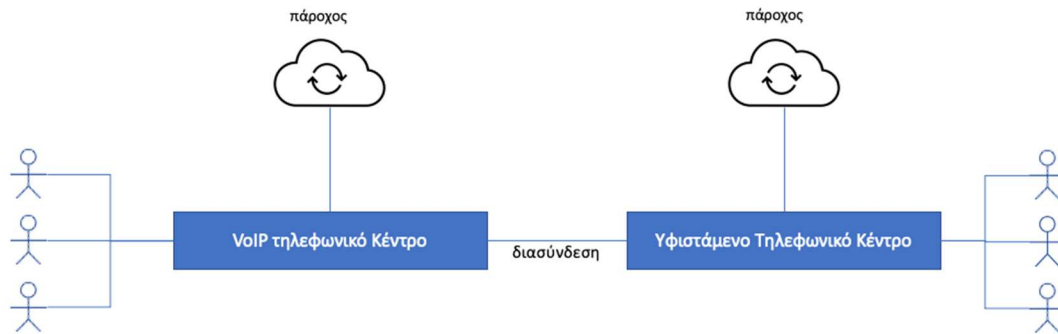
Το προσφερόμενο σύστημα από τον υποψήφιο ανάδοχο, θα πρέπει με την λειτουργία του να καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις (λειτουργικές μη λειτουργικές), και να παρέχει τα τεχνολογικά πλεονεκτήματα που ο οργανισμός θέλει να αξιοποιήσει για την αναβάθμιση των υπηρεσιών του. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει σε φυσικά και νομικά πρόσωπα μια ενοποιημένη υπηρεσία υποστήριξης και πληροφόρησης πολυκαναλική, σύγχρονη με υψηλή διαθεσιμότητα.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του, το πως η προσφερόμενη λύση καλύπτει τα σημαντικότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά όπως

- Ασφάλεια
- Επεκτασιμότητα
- Ταχύτητα
- Αξιοπιστία
- Διαθεσιμότητα

Η εγκατάσταση των συστημάτων θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει την εγκατάσταση σε υποδομές του οργανισμού ή στο G-Cloud.

Αναφορικά με το τηλεφωνικό κέντρο που θα προσφερθεί, θα πρέπει να λειτουργεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας η οποία να είναι πιστοποιημένη από τον κατασκευαστή του, ώστε να υπάρχει αυτόματα δυνατότητα σε λειτουργία failover σε περίπτωση αστοχίας του υλικού. Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να μπορεί να διασυνδεθεί με υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο μέσω SIPTrunking ή την χρήση interfaces (καρτών) PRI/BRI/ISDN, προκειμένου να μπορούν να μεταφερθούν κλήσεις στην υφιστάμενη υποδομή



Το τηλεφωνικό κέντρο που θα προσφέρει ο ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές διασύνδεσης τόσο με το δίκτυο τηλεφωνίας του παρόχου (με SIPTrunk ή PRI κάρτες) όσο και με υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο.

1.3.8. Χρονοδιάγραμμα

Η υλοποίηση των απαιτήσεων και τεχνικών προδιαγραφών του έργου ομαδοποιείται σε τέσσερις (4) Φάσεις, τα αποτελέσματα καθεμίας εκ των οποίων τεκμηριώνονται σε ένα Παραδοτέο (Π) ή ομάδα παραδοτέων. Στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις και να παράσχει όλες τις υπηρεσίες, όπως αυτές ορίζονται από τη Σύμβαση.

Στον παρακάτω πίνακα δίνεται χρονοδιάγραμμα των Φάσεων του Έργου:

τους παραπάνω πίνακες η έναρξη και λήξη των εργασιών

	Έναρξη (μήνας)	Λήξη (μήνας)	Μήνες													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	1	2	■	■												
s Hub	3	7			■	■	■	■	■	■	■					
	9	2									■	■				
	10	3										■	■	■		

1.3.9. Φάσεις υλοποίησης έργου

Φάση Α: Μελέτη Εφαρμογής

Μήνας Έναρξης	1 ^{ος}	Μήνας Λήξης	2 ^{ος}
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none"> Στόχος 1: Κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης Στόχος 2: Καταγραφή στοιχείων αρχικοποίησης – παραμετροποίησης έτοιμων λογισμικών Στόχος 3: Αποτύπωση αναγκών διαλειτουργικότητας Στόχος 4: Οριοθέτηση των απαιτήσεων εκπαίδευσης Στόχος 5: Περιγραφή του Πλάνου Δοκιμών Συστήματος Στόχος 7: Εκπόνηση της Μελέτης Εφαρμογής 			
Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):			
<p>Η Φάση Α αφορά στην εκπόνηση της Μελέτης Εφαρμογής που θα τεκμηριώνει τις οριστικές προδιαγραφές και την οριστική μεθοδολογία υλοποίησης του έργου σύμφωνα με τις ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις του Έργου και σύμφωνα με την τεχνική προσφορά του Αναδόχου, τόσο σε επίπεδο αρχιτεκτονικής όσο και σε επίπεδο λειτουργίας. Ειδικότερα, οι δραστηριότητες που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την εκπόνηση της Μελέτης Εφαρμογής είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> Σχέδιο Διαχείρισης της Ποιότητας του Έργου (ΣΔΠΕ) Καταγραφή στοιχείων αρχικοποίησης – παραμετροποίησης έτοιμων λογισμικών Καταγραφή απαιτήσεων για την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με την Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία – support.gov.gr Σχεδιασμός του συστήματος διαχείρισης χρηστών Οριστικοποίηση της γενικής, φυσικής και λειτουργικής αρχιτεκτονικής του έργου Καταγραφή απαιτήσεων πόρων για την παραγωγική λειτουργία του έργου Οριστικοποίηση και τεκμηρίωση της λύσης για την υλοποίηση του φυσικού αντικειμένου, συμπεριλαμβανομένου των αναλυτικών σχεδίων ανάπτυξης και εγκατάστασης εφαρμογών και συστημάτων Σύνταξη αναλυτικού χρονικού προγραμματισμού υλοποίησης του έργου Καθορισμός των απαιτήσεων εκπαίδευσης Πλάνο και Σενάρια Δοκιμών του συστήματος 			
Παραδοτέα			
<ul style="list-style-type: none"> Π.1: Μελέτη εφαρμογής 			

Φάση Β: Υλοποίηση Communications Hub

Μήνας Έναρξης	3 ^{ος}	Μήνας Λήξης	9 ^{ος}
---------------	-----------------	-------------	-----------------

<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Η ανάπτυξη του Communications Hub • Στόχος 2: Διασύνδεση με την Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία – support.gov.gr
<p>Περιγραφή Φάσης :</p> <p>Στη Φάση Β πραγματοποιείται η αρχικοποίηση - παραμετροποίηση του Communications Hub με υλοποίηση όλων των πακέτων εργασίας. Επίσης, το Communications Hub διασυνδέεται με την Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία – support.gov.gr και εγκαθίστανται οι εφαρμογές στο datacentre του φορέα.</p>
<p>Παραδοτέα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π.2: Εγκατεστημένο αρχικοποιημένο και παραμετροποιημένο Communications Hub • Π.3: Σειρά Εγχειριδίων Χρήσης

Φάση Γ: Εκπαίδευση

Μήνας Έναρξης	9 ^{ος}	Μήνας Λήξης	10 ^{ος}
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Να αποκτήσουν οι διαχειριστές του συστήματος την ευχέρεια όλων των χειρισμών που απαιτούνται για τη διαχείριση του συστήματος • Στόχος 2: Να αποκτήσουν οι key users (επιλεγμένη ομάδα χρηστών) τη δυνατότητα να εκτελούν εντός των συστημάτων, όλες τις προβλεπόμενες από το ρόλο τους λειτουργίες 			
<p>Περιγραφή Φάσης</p> <p>Ο Ανάδοχος θα ολοκληρώσει τις υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με το πλάνο εκπαίδευσης που θα έχει συνταχθεί κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής του έργου.</p>			
<p>Παραδοτέα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π.4: Εκπαίδευση Διαχειριστών • Π.5: Εκπαίδευση χρηστών (key users) 			

Φάση Δ: Πιλοτική Λειτουργία

Μήνας Έναρξης	10 ^{ος}	Μήνας Λήξης	12 ^{ος}
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Να τεθεί το σύστημα σε πιλοτική λειτουργία ώστε να προσδιοριστούν τυχόν προβλήματα και να επιλυθούν πριν την οριστική παράδοση του Έργου. • Στόχος 2: Να διεξαχθούν οι απαιτούμενοι έλεγχοι που θα έχουν προσδιοριστεί στη φάση της Μελέτης Εφαρμογής του Έργου και θα έχουν συμφωνηθεί πριν την έναρξη των δοκιμών. 			
<p>Περιγραφή Φάσης:</p> <p>Η Φάση αποτελεί την Πιλοτική Λειτουργία του συστήματος κατά τη διάρκεια της οποίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστον <u>δύο (2) ανθρωπομήνες επί τόπου υποστήριξης</u> στις εγκαταστάσεις του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο προκειμένου –σε συνεργασία με τα στελέχη του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο- να υλοποιήσουν τις παρακάτω δραστηριότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βελτιώσεις της παραμετροποίησης των εφαρμογών. • Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών. 			

- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών.
- Επίσης κατά την φάση αυτή θα διεξαχθούν οι δοκιμές του συστήματος.
- Ενέργειες Μετάπτωσης Δεδομένων

Παραδοτέα

- Π.6: Αναφορά Πιλοτικής Λειτουργίας, η οποία περιλαμβάνει παρουσίαση των Προβλημάτων και των τρόπων Επίλυσής τους
- Π.7: Αποτελέσματα δοκιμών του συστήματος

1.4. Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους.

Σημειώνεται ότι κάθε υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προβλέπει κατάλληλη ομάδα έργου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6.2 του παρόντος τεύχους, για τη συνεχή υποστήριξή της.

Τυχόν αλλαγή στο προσωπικό της Ομάδας Έργου του Αναδόχου τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής μετά από σχετική εισήγηση της Αρμόδιας Υπηρεσίας για την παρακολούθηση της σύμβασης.

Την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου έχει ο Ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στη διακήρυξη.

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψει ο Υπεύθυνος και η Ομάδα Έργου, καθώς και το χρόνο απασχόλησης του προσωπικού (Υπεύθυνος Έργου – Ομάδα Έργου) στο Έργο.

1.4.1. Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του το στέλεχος που θα αναλάβει το ρόλο του Υπευθύνου Έργου (project manager). Οι ελάχιστες απαιτήσεις για τον Υπεύθυνο Έργου βρίσκονται στην παρ. 2.2.6.2.

Συγκεκριμένα για τον Υπεύθυνο Έργου :

- Να περιγραφεί ο ρόλος του στο προτεινόμενο από τον ανάδοχο σχήμα Διοίκησης
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψει
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής του στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσει ανά Φάση του Έργου.
- Να δηλωθεί η σχέση του με τον υποψήφιο Ανάδοχο (υπάλληλος, στέλεχος αποκλειστικής απασχόλησης, εξωτερικός συνεργάτης, στέλεχος υπεργολάβου).

1.4.2. Μέλη Ομάδας Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται επίσης να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου. Συγκεκριμένα, για όλα τα Μέλη της Ομάδας Έργου:

- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.

- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Οι ελάχιστες απαιτήσεις για την Ομάδα Έργου βρίσκονται στην παρ. 2.2.6.2.

1.4.3. Σχέδιο Επικοινωνίας

Η ορθή επικοινωνία των στελεχών της διοίκησης της Αναθέτουσας Αρχής με τα αντίστοιχα στελέχη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου συνιστά καθοριστικό παράγοντα, ώστε να επιτευχθούν:

- Η συνεχής και επικαιροποιημένη ενημέρωση του Αναδόχου για τους στόχους και τις προτεραιότητες της Αναθέτουσας Αρχής, προκειμένου τα στελέχη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου να είναι όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά στην κάλυψη των στόχων του Έργου.
- Η παράλληλη μεθόδευση της υλοποίησης των παραδοτέων του Αναδόχου.
- Η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης και η διασφάλιση της στενής συνεργασίας μεταξύ των δύο μερών.
- Η έγκαιρη αντιμετώπιση έκτακτων θεμάτων και κινδύνων.

Για την υποστήριξη της επικοινωνίας των συμβαλλομένων μερών, ο Ανάδοχος θα καταρτίσει και θα υποβάλλει στην Τεχνική του Προσφορά Σχέδιο Επικοινωνίας, το οποίο θα περιγράφει και θα συστηματοποιεί την επικοινωνία του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή σε όλα τα επίπεδα του Σχήματος Διοίκησης.

Επιπλέον απαιτείται να παρουσιαστούν αναλυτικά στην τεχνική προσφορά, τα ενδεικτικά εργαλεία, πρότυπες φόρμες/ έγγραφα/ υποδείγματα που ο υποψήφιος Ανάδοχος προτείνει να αξιοποιήσει στο έργο για να υποστηρίξει τις διαδικασίες επικοινωνίας/ ενημέρωσης (π.χ. για την τήρηση πρακτικών συνεδρίασης, την αναφορά της προόδου του έργου, την παράδοση παραδοτέων, την αναφορά και παρακολούθηση προβλημάτων, ανοικτών θεμάτων, εκκρεμοτήτων, κτλ.).

Το Σχέδιο Επικοινωνίας σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα οριστικοποιηθεί εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

Στόχος είναι η Διοίκηση του Έργου να λαμβάνει έγκαιρα ορθές αποφάσεις έχοντας εξασφαλίσει, μέσω των διαδικασιών επικοινωνίας, πλήρη, έγκαιρη, αξιόπιστη και αντικειμενική ενημέρωση για τα κρίσιμα θέματα και τις εναλλακτικές προοπτικές.

1.5. Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει σχέδιο της προτεινόμενης Μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας Έργου, που θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία που τεκμηριώνουν την κατανόηση του Έργου και του προτεινόμενου μοντέλου λειτουργίας και ενδεικτικώς θα περιλαμβάνουν:

- Κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και προϋποθέσεις επιτυχούς ολοκλήρωσης του Έργου.
- Καταγραφή πιθανών προβλημάτων, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να προκύψουν κατά τη διεξαγωγή συγκεκριμένων εργασιών και τρόποι αντιμετώπισής τους.
- Λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Στις αναφορές αυτές περιγράφονται οι υπηρεσίες που παρασχέθηκαν για την περίοδο αναφοράς, για τα επιμέρους θέματα.

Επιπλέον θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο βαθμός ολοκλήρωσης του έργου, οι αποκλίσεις από τον αρχικό προγραμματισμό, τα διάφορα προβλήματα που ανακύπτουν και τα ζητήματα για τα οποία θα πρέπει να επιληφθεί η ο Φορέας καθώς και συγκεκριμένες ενέργειες της επόμενης χρονικής περιόδου. Το ακριβές περιεχόμενο των αναφορών θα προσδιορισθεί κατά την πρώτη φάση υλοποίησης του έργου.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΕ, εφόσον συσταθεί, μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr

Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται:

- Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
- Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου.xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν.
- Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:	_____	Όνομα:	_____
Πατρώνυμο:	_____	Μητρώνυμο:	_____
Ημερομηνία Γέννησης:	__ / __ / ____	Τόπος Γέννησης:	_____
Τηλέφωνο:	_____	E-mail:	_____
Fax:	_____		
Διεύθυνση Κατοικίας:	_____ _____		
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ			
(στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)			

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση ³ και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			— / — / — - — / — / —	
			— / — / — - — / — / —	
			— / — / — - — / — / —	

³Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται: manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους διακήρυξης
0	ΕΙΣΑΓΩΓΗ: παρουσίαση του προσφέροντος και της καταλληλότητάς του για την υλοποίηση του έργου	
1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ & ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	
1.1	Περιβάλλον και αντικείμενο του έργου: Συνολική αντίληψη του υποψήφιου για το Έργο και τους σκοπούς και στόχους του, τις ειδικές απαιτήσεις, την πολυπλοκότητα και έκταση του αντικειμένου, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας, τους κινδύνους του έργου και προτάσεις αντιμετώπισης.	I.1
1.2	Αρχιτεκτονική και γενικά χαρακτηριστικά λύσης	I.1, I.2
2	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ – ΠΑΚΕΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
2.1	Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου	I.1.1
2.2	Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών	I.1.1
2.3	Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου	I.1.1
2.4	Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων	I.1.1
2.5	Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης	I.1.1
2.6	Μη λειτουργικές απαιτήσεις (Ασφάλεια – Διαθεσιμότητα – Προσβασιμότητα – Ευχρηστία)	I.1.1
2.7	Προτεινόμενες τεχνολογίες (εργαλεία – frameworks) που θα αξιοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου. Ομοιογένεια της προτεινόμενης τεχνολογικής πλατφόρμας που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος (τεχνολογίες, βάσεις δεδομένων, γλώσσες προγραμματισμού, κλπ.)	I.1.1
3	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
3.1	Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής	I.1.3.1
3.2	Υπηρεσίες Εγκατάστασης – Παραμετροποίησης	I.1.3.2
3.3	Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης Συστημάτων	I.1.3.3
3.4	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	I.1.3.4
3.5	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	I.1.3.7
3.6	Υπηρεσίες Εγγύησης & Συντήρησης	I.1.3.8
4	Μεθοδολογία Οργάνωσης, Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	
4.1	Οργάνωση υλοποίησης έργου(Φάσεις, Παραδοτέα, Ορόσημα, Χρονοδιάγραμμα)	I.1.3.10, I.1.3.11
4.2	Σχήμα διοίκησης-Μεθοδολογία διοίκησης& διασφάλισης ποιότητας	I.1.4 και I.5
5	Πίνακες Συμμόρφωσης	Σύμφωνα με ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6	Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές Η εμφάνιση τιμής/τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς	Σύμφωνα με ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
---	--	---------------------------------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

1. Εξοπλισμός

Α Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤ ΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] 1 ^ο έτος
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			
ΣΥΝΟΛΟ								

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης, και μεταφέρεται στο πίνακα 6

2. Έτοιμο Λογισμικό

Α Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤ ΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] 1 ^ο έτος
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			
ΣΥΝΟΛΟ								

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης, και μεταφέρεται στο πίνακα 6

3. Υπηρεσίες

(π.χ. Εκπόνησης μελετών, Εγκατάστασης, Δοκιμών, Τεκμηρίωσης, Εκπαίδευσης, Πιλοτικής Λειτουργίας)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ/Μ ΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

4. Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ/Μ ΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ[€]	ΦΠΑ[€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ[€]
1	Εξοπλισμός (Πίνακας1)			
2	Έτοιμο λογισμικό(Πίνακας 2)			
3	Υπηρεσίες(Πίνακας 3)			
4	Άλλες δαπάνες(Πίνακας 4)			
	ΣΥΝΟΛΟ			

6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

Σημείωση: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.

ΕΤΟΣ*	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ(ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)[€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ(ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)[€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ(ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (15%-20%)**
1 ^ο						
ΣΥΝΟΛΟ						

* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης.

** Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** (για την κάθε γραμμή του Πίνακα 6) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του Πίνακα 5, ήτοι με τη Συνολική Αξία (χωρίς ΦΠΑ) της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου για το Έργο και ανέρχεται υποχρεωτικά από 15% έως 20% για κάθε έτος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς:

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ.....υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου:(ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....}{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ,}{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της (Αναθέτουσας Αρχής) με καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/ για το/α τμήμα/τα

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε(5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη χρόνου ισχύος της Προσφοράς)

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με την παρ. 2.2.2 της παρούσας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς:

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ.....υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου:(ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....}{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ}{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....}

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για την καλή εκτέλεση της υπ.αριθ. σύμβασης "(τίτλος σύμβασης)", σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξης.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε(5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (**διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**).

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ:

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς:

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της λαμβανόμενης προκαταβολής) της συμβατικής αξίας μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ (συμπληρώνετε το συνολικό ποσό της λαμβανόμενης προκαταβολής) σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή), , πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρείας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιρειών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α/147/8-08-2016) , στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα: **διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. χχ της παρούσας**)».

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

1. Γενικές απαιτήσεις

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	Περιγραφή της προσέγγισης του υποψηφίου Αναδόχου σχετικά με τους στόχους, απαιτήσεις και εύρος του έργου.	ΝΑΙ		
2	Περιγραφή της προσέγγισης του υποψηφίου Αναδόχου σχετικά με τους κινδύνους, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τα κρίσιμα ορόσημα του Έργου.	ΝΑΙ		
3	Περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης που θα ακολουθήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος.	ΝΑΙ		

2. Λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	Αρχιτεκτονική προτεινόμενης λύσης. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1	ΝΑΙ		
2	Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.1	ΝΑΙ		
3	Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.1	ΝΑΙ		
4	Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.1	ΝΑΙ		
5	Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.1	ΝΑΙ		
6	Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.1	ΝΑΙ		
7	Άλλα προσφερόμενα χαρακτηριστικά/δυνατότητες. Να αναφερθούν.			

3. Υπηρεσίες

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	Εκπόνηση μελέτης εφαρμογής. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.1.	ΝΑΙ		
2	Υπηρεσίες εγκατάστασης – παραμετροποίησης. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.2.	ΝΑΙ		
3	Υπηρεσίες ολοκλήρωσης συστημάτων. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.3.	ΝΑΙ		
4	Υπηρεσίες εκπαίδευσης			
4.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.4.	ΝΑΙ		
4.2	Να περιγραφούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες εκπαίδευσης με τη μορφή αρχικού πλάνου εκπαίδευσης.	ΝΑΙ		
4.3	Να περιγραφεί λεπτομερώς το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί.	ΝΑΙ		
5	Υπηρεσίες υποστήριξης πιλοτικής λειτουργίας			
5.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.7.	ΝΑΙ		
5.2	Να περιγραφούν αναλυτικά οι προσφερόμενες υπηρεσίες	ΝΑΙ		
6	Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης			
6.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.8.	ΝΑΙ		
6.2	Να περιγραφούν αναλυτικά οι προσφερόμενες υπηρεσίες	ΝΑΙ		
6.3	Διάρκεια περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας	>=1 έτος		
7	Άλλες υπηρεσίες			
7.1	Άλλες υπηρεσίες που προσφέρονται για την κάλυψη των αναγκών του έργου. Να περιγραφούν.			

4. Οργάνωση έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
------------	--------------------	-----------------	-----------------	------------------------------

1	Αναλυτική παρουσίαση του χρονοδιαγράμματος, των φάσεων και των παραδοτέων του έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ενότητας I.1.3.10. I.1.3.11	ΝΑΙ		
2	Αναλυτική παρουσίαση του σχήματος διοίκησης και υλοποίησης και της Μεθοδολογίας Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας του έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ενότητας I.4 & I.5	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία

23PROC012181735 2023-02-22

ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφής αθέμιτη επεξεργασία.

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΥΠ. ΑΡΙΘ. [ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ]

ΜΕΤΑΞΥ
Του ΝΠΔΔ με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»

ΚΑΙ
[ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ]

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ «ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
(CommunicationHub)»**

Στο Χολαργό Αττικής σήμερα τηντου μηνόςτου έτους 202., ημέρα, οι κάτωθι συμβαλλόμενοι: Αφενός, το ΝΠΔΔ με την επωνυμία «Ελληνικό Κτηματολόγιο.» που εδρεύει στην Χολαργό Αττικής επί της οδού Λ. Μεσογείων 288, με Α.Φ.Μ.: 997003848Δ.Ο.Υ. ΧΟΛΑΡΓΟΥ νομίμως εκπροσωπούμενο από,, δυνάμει της υπ' αριθμ.Απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου καλούμενο εφεξής, χάριν συντομίας, «Αναθέτουσα Αρχή»,

Αφετέρου, η εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ] που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ, νομίμως εκπροσωπούμενη από τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, καλούμενη εφεξής, χάριν συντομίας, «Ανάδοχος»,

[ή Η ένωση των εταιρειών η οποία αποτελείται από τις κάτωθι εταιρείες:

Την εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ], που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ, νομίμως εκπροσωπούμενη από τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης και

Την εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ], που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ, νομίμως εκπροσωπούμενη από τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, ή

εκπροσωπείται (η Ένωση Εταιρειών) νόμιμα από τον [ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ], και η οποία (η Ένωση Εταιρειών) αποκαλείται στο εξής «ΑΝΑΔΟΧΟΣ»]

αφού έλαβαν υπόψη τους την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, καθώς και

1. Την υπ' αριθμ. πρωτ.διακήρυξη (ΑΔΑΜ:.....).
2. Την υπ' αριθμ. πρωτ.απόφαση κατακύρωσης (ΑΔΑ:....., ΑΔΑΜ:.....).
3. Την υπ' αριθμ. πρωτ.Οικονομική – Τεχνική Προσφορά του αναδόχου.

συμφωνούν, συνομολογούν και κάνουν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Η Αναθέτουσα Αρχή ενέκρινε και ανέθεσε στον Ανάδοχο, κατόπιν της ως άνω απόφασης ανάθεσης, την παροχή υπηρεσιών δημιουργίας Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας, (CommunicationHub) ως αυτά περιγράφονται στην παρούσα.

Άρθρο 1: Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης

Το αντικείμενο της σύμβασης είναι η δημιουργία ενός ενιαίου, πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης επαφών για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται για το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ξεκινώντας από την οργανωμένη παροχή διοικητικής πληροφόρησης και καταλήγοντας στην λήψη και απάντηση αιτημάτων εξυπηρέτησης.

Με βάση τα παραπάνω το ζητούμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Επαφών θα πρέπει να συντίθεται από τα εξής πακέτα εργασίας:

Πακέτο Εργασίας 1: Διοικητική Πληροφόρηση για θέματα Κτηματολογίου

Στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, ζητούμενο είναι η προσφορά του κατάλληλου λογισμικού μέσω του οποίου θα καταστεί εφικτή η ενημέρωση των φυσικών και νομικών προσώπων για τις διαδικασίες που άπτονται των συναλλαγών τους με τον Φορέα, ώστε ένα μέρος αυτών να μην χρειαστεί να υποβάλει διευκρινιστικά ερωτήματα για τα οποία θα απαιτηθεί η κατανάλωση χρόνου εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

Πακέτο Εργασίας 2: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω διαδικτύου και έξυπνων φορητών συσκευών

Τα ζητούμενα στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 1, αναμένεται να περιορίσουν σε κάποιο βαθμό τα ερωτήματα – αιτήματα υποστήριξης που θα απευθυνθούν προς τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, ωστόσο η ζήτηση για υπηρεσίες υποστήριξης εκτιμάται ότι θα παραμείνει σημαντική.

Για την κάλυψη αυτής της ζήτησης, το ζητούμενο κέντρο εξυπηρέτησης επαφών θα πρέπει να διαθέτει αφενός ένα υποσύστημα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων και προβολής απαντήσεων και αφετέρου έναν αντίστοιχο μηχανισμό υποβολής «mobile» αιτημάτων και προβολής απαντήσεων σε αυτά και θα πρέπει παράλληλα να επιτρέπει την καταγραφή αιτημάτων που υποβάλλονται σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας του φορέα με το κοινό όπως ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα MyKtimatilogioLive.

Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου

Παρά την αδιαμφισβήτητη αλματώδη αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας για την υποβολή ερωτημάτων εξυπηρέτησης, ακόμα και σήμερα ένας πολύ μεγάλος αριθμός πολιτών εξακολουθεί να επιλέγει ως μέσο για την επικοινωνία του με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, το τηλέφωνο. Ως εκ τούτου σημαντικό στοιχείο του ζητούμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών είναι η προσφορά του απαραίτητου εξοπλισμού(πλην των τηλεφωνικών συσκευών) και λογισμικού συμβατού με τον υπάρχοντα εξοπλισμό του Φορέα για την λειτουργία ενός σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου.

Πακέτο Εργασίας 4: Ενοποιημένη ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων

Πέραν του στόχου της ομογενοποιημένης εμπειρίας χρήσης των εξυπηρετούμενων φυσικών και νομικών προσώπων, σημαντικό ζητούμενο του παρόντος έργου είναι η και η συγκέντρωση του έργου της παροχής εξυπηρέτησης σε ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης και επεξεργασίας των εισερχόμενων αιτημάτων, ανεξαρτήτως της πύλης εισόδου τους.

Για το λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει ένα πολυκαναλικό σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, με ομοειδή κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό τρόπο χειρισμού των εισερχόμενων αιτημάτων, ο οποίος ωστόσο μπορεί και πρέπει να διαφοροποιείται όπου το επιτάσσουν οι ιδιαιτερότητες που προκύπτουν λόγω της διαφορετικής φύσης καθενός από τα ζητούμενα κανάλια επικοινωνίας. Σημαντικό μέσο για την επίτευξη του στόχου μιας ενοποιημένης ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων, αποτελεί και η δυνατότητα ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ των στελεχών της κεντρικής υπηρεσίας του φορέα και του προσωπικού των κτηματολογικών γραφείων σε περιοχές όπου υπάρχει λειτουργούν κτηματολόγιο, εξ' ου και η προσφορά σχετικού συστήματος ψηφιακής συνεργασίας κρίνεται σημαντική για την ικανοποίηση των στόχων του έργου.

Πακέτο Εργασίας 5: Διαλειτουργικότητα με κεντρικές δομές εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης

Τέλος, δεδομένου ότι ήδη συντελείται μια σημαντική προσπάθεια συντονισμού του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της δημόσιας διοίκησης, η οποία και αποτυπώνεται στη διαρκώς αυξανόμενη δυναμική της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης – gov.gr και συμπληρώνεται μέσα από την περαιτέρω αναβάθμιση της Ενιαίας Ψηφιακής Υπηρεσίας – support.gov.gr, ο φορέας Ελληνικό Κτηματολόγιο επιθυμεί μέσω του παρόντος έργου να διασυνδεθεί και με την τελευταία, μιας και ήδη έχει δημοσιεύσει είκοσι δύο ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει στο πλαίσιο λειτουργίας του προσφερόμενου κέντρου εξυπηρέτησης επαφών να παρασχεθούν και οι αναγκαίες υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με την ΕΨΥ – support.gov.gr.

Οι υπηρεσίες θα παρασχεθούν σύμφωνα με την με μοναδικό συστημικό α/α ΕΣΗΔΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑ του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, σε συνδυασμό με τους όρους της υπ' αριθ. και της υπ' αριθμ. πρωτ. και ΑΔΑ:) απόφασης κατακύρωσης.

Το αντικείμενο της σύμβασης, η ομάδα έργου, τα χρονοδιαγράμματα και τα παραδοτέα περιγράφονται αναλυτικά στο τεύχος της διακήρυξης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι).

Άρθρο 2: Διάρκεια της Σύμβασης

3.1. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 12 μήνες και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι –της διακήρυξης. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια δεν περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

3.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παρ. 5.2 της διακήρυξης.

Άρθρο 3: Παρακολούθηση και Διοίκηση της σύμβασης

4.1 Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία ή άλλως από την υπηρεσία η οποία ορίζεται με απόφαση της αναθέτουσας αρχής ή επιτροπή που συγκροτείται επίσης με απόφαση της αναθέτουσας αρχής η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, με την επιφύλαξη του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

4.2 Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης

Άρθρο 4: Παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης

5.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με το άρθρο 221, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της

Διακήρυξης, όπου περιγράφεται η διαδικασία ελέγχου ανά φάση υλοποίησης καθώς και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης.

5.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

5.3 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

5.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

5.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

5.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

Άρθρο 5: Απόρριψη Παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και στο άρθρο 12.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

Άρθρο 6: Συμβατικό Τμήμα

Το συμβατικό τμήμα ανέρχεται στο ποσό των€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (τίμημα χωρίς ΦΠΑ:€, ΦΠΑ

Άρθρο 7: Τρόπος πληρωμής

7.1. Η πληρωμή του συνολικού τιμήματος θα πραγματοποιηθεί ως εξής:

α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού είκοσι τοις εκατό (20%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ VI της διακήρυξης. Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής της σύμβασης. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιαίας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

β) Καταβολή ποσοστού εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή των φάσεων Α και Β της σύμβασης και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή

γ) Καταβολή ποσοστού είκοσι πέντε τοις εκατό (25%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή των φάσεων Γ και Δ της σύμβασης και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή

Η κάθε πληρωμή θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

7.2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της ΕΑΔΗΣΥ.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

Άρθρο 8: Τροποποιήσεις της σύμβασης κατά τη διάρκειά της

8.1. Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 13.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους τους λόγους της παραγράφου 10, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

8.2. Υποκατάσταση Αναδόχου

Η υποκατάσταση αναδόχου είναι δυνατή κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής σε περίπτωση ολικής ή μερικής διαδοχής του αρχικού αναδόχου, λόγω εταιρικής αναδιάρθρωσης, περιλαμβανομένων της εξαγοράς, της απορρόφησης, της συγχώνευσης ή καταστάσεων αφερεγγυότητας ιδίως στο πλαίσιο προπρωχευτικών ή πτωχευτικών διαδικασιών, από άλλον οικονομικό φορέα, ο οποίος πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής που καθορίστηκαν αρχικά, υπό τον όρο ότι η διαδοχή δεν συνεπάγεται άλλες ουσιώδεις τροποποιήσεις της σύμβασης.

8.3. Δικαιώματα προαίρεσης

Το Ελληνικό Κτηματολόγιο διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης:

- Πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης έως του 25% του αρχικού προϋπολογισμού του έργου, με βάση τις τιμές του Πίνακα Οικονομικής προσφοράς Συντήρησης για τις υπηρεσίες συντήρησης που περιγράφονται στην παρ. 1.3.8- του Παραρτήματος Ι Υπηρεσίες Εγγύησης Συντήρησης της Διακήρυξης.

Ο τρόπος πληρωμής πραγματοποιείται με περιοδική καταβολή τιμήματος κάθε εξάμηνο, και με την προϋπόθεση παραλαβής του παραδοτέου έκθεσης πεπραγμένων της αντίστοιχης περιόδου.

- Πριν την έναρξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί επίσης δικαίωμα ειδικής προαίρεσης φυσικού αντικείμενου έως του 75% του αρχικού προϋπολογισμού του έργου, με βάση τους πίνακες της Οικονομικής Προσφοράς.

Η συγκεκριμένη ρήτρα προαίρεσης στοιχειοθετεί περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης σύμφωνα με την παρ. 1 περ. α του άρθρου 132 του Ν. 4412/2016 κατ' ενάσκηση γνησίου δικαιώματος προαίρεσης, κατόπιν δήλωσης της Αναθέτουσας προς τον ανάδοχο της αρχικής σύμβασης, ο οποίος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο αυτής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προσφορά του για την οικεία κατηγορία υπηρεσιών και με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς, καθώς θεωρείται ότι έχει ήδη αποδεχθεί, με την υποβολή της προσφοράς του, τους όρους ενεργοποίησης της εν λόγω ρήτρας από την αναθέτουσα αρχή, στη διακριτική ευχέρεια της οποίας εναπόκειται η ενεργοποίησή του ή όχι.

Άρθρο 9: Εγγυήσεις

1. Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ παρέδωσε σήμερα στην Αναθέτουσα Αρχή την με αριθμό.....εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, της Τράπεζας..... σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και των δικαιωμάτων προαίρεσης, με χρόνο ισχύος δεκατεσσάρων μηνών (14), η οποία περιλαμβάνει τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης και είναι σύμφωνη με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά το άρθρο 8, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

2. Εγγύηση προκαταβολής

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με το άρθρο 8 Τρόπος Πληρωμής της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης.

3. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 7 Τρόπος Πληρωμής και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και προκαταβολής αποδεδμεύονται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή τους απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Άρθρο 10: Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης.

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 της διακήρυξης και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωρισθεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της διακήρυξης.

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

στ) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 11.2. της παρούσας σύμβασης,.

Άρθρο 11: Εκτέλεση της σύμβασης

11. 1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νόμιμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί το συμβατικό τίμημα σε οποιοδήποτε τρίτο, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, σε περίπτωση που, για

λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος εγγυάται τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του αναδόχου, οπότε ο ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει το φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης 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.

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.

Όλα τα έγγραφα, στοιχεία και πληροφορίες που λαμβάνει ο Ανάδοχος από την Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή υποπίπτουν στην αντίληψή του εξαιτίας της συμβατικής σχέσης του με την Αναθέτουσα Αρχή, είναι εμπιστευτικά.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να δημοσιεύει ή αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, παρά μόνο σε όσους εργοδοτούμενους από αυτόν ή συνεργαζόμενους με αυτόν ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και την εκτέλεση του Αντικειμένου.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 12 ή/και να κοστολογήσει και απαιτήσει πληρωμή για όλες τις ζημίες που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιοσδήποτε δημόσιες δηλώσεις αναφορικά με το Αντικείμενο της Σύμβασης ή τα Προϊόντα που παραδίδει ή τις Υπηρεσίες που παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή δυνάμει της Σύμβασης χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, και δεν θα μετέχει σε οποιαδήποτε δραστηριότητα η οποία συγκρούεται με τις υποχρεώσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής δυνάμει της Σύμβασης. Δεν θα δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς

την προηγούμενη γραπτή της συγκατάθεση και θα διευκρινίζει, όπου καθίσταται απαραίτητο, την υποχρέωσή του αυτή σε τρίτους.

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικειμένου της Σύμβασης.

Όλα τα αποτελέσματα-μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το έργο καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής (εκτός και εάν ήδη υπάρχουν κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα), η οποία θα μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στη κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση /διαχείρισή τους.

Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή.

Επίσης, δεσμεύεται ότι θα αναλάβει τα οποιαδήποτε έξοδα (συμπεριλαμβανομένης και της ενδεχόμενης αποζημίωσης) εναντίον τρίτου μέρους που ισχυρίζεται κυριότητα πνευματικών δικαιωμάτων μέρους ή όλου του έργου.

Επιπλέον ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

Ειδικότερα:

α. Οι πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες αυτού και τους τυχόν υπεργολάβους (οποιαδήποτε σχέση έχουν με τον Ανάδοχο) ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζονται (α) στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και (β) στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

β. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό που αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών που αναλαμβάνει να παράσχει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή, δυνάμει της παρούσας Σύμβασης και μόνο στην έκταση που επιβάλλει ο σκοπός της επεξεργασίας σύμφωνα το αντικείμενο των υπηρεσιών που έχει αναλάβει να παρέχει.

γ. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης και τις Οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ιδίως Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – 2016/679/ΕΕ), όπως ερμηνεύεται ιδίως από τις Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

δ. Τα αρχεία που δημιουργούνται με τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, από τον Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Αναθέτουσα Αρχή.

ε. Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Αναθέτουσα Αρχή ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων του που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

11.2, Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης .

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

Άρθρο 12: Κήρυξη αναδόχου έκπτωτου – Κυρώσεις – Ποινικές Ρήτρες

12.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγω ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν :

α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που καθορίζεται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας εφόσον προβλέπεται προκαταβολή.

12.2. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

δ) επίσης επιβάλλονται ποινικές ρήτρες σχετικές με το SLA σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 1.3.6 του Παραρτήματος Ι της διακήρυξης.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

Άρθρο 13: Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 13 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις) και 6. (Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις.

Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης

διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

Άρθρο 14: Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 13 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

Άρθρο 15: Εφαρμοστέο Δίκαιο

Εκτός από τους ειδικά αναφερόμενους όρους της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ, το κείμενο της οποίας κατισχύει κάθε άλλου κειμένου, στο οποίο αυτή στηρίζεται, εκτός βεβαίως καταδήλων σφαλμάτων ή παραδρομών, ισχύουν όλα τα κατωτέρω αναφερόμενα κείμενα με την ακόλουθη σειρά ιεραρχίας:

1. Η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ
2. Η υπ' αριθμ. πρωτ..... (ΑΔΑΜ: και ΑΔΑ:) απόφαση με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του διεθνή, ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού, με αριθμό διακήρυξης
3. Η με μοναδικό συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ α/απροσφορά του ΑΝΑΔΟΧΟΥ
4. Η υπ' αριθ. πρωτ. Διακήρυξη (ΑΔΑΜ:) της αναθέτουσας αρχής

Άρθρο 16: Γλώσσα της σύμβασης

Η ΣΥΜΒΑΣΗ συντάσσεται στην Ελληνική Γλώσσα.

Σε περίπτωση που ζητηθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ η σύνταξη της ΣΥΜΒΑΣΗΣ και σε άλλη γλώσσα, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αναλαμβάνει με ευθύνη και έξοδά του την επίσημη μετάφραση του Ελληνικού κειμένου. Μεταξύ των δύο κειμένων που θα υπογραφούν αυθεντικό θεωρείται το Ελληνικό κείμενο, το οποίο και κατισχύει σε κάθε περίπτωση.

Η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ διαβάστηκε, βεβαιώθηκε και υπογράφηκε νομίμως από τους συμβαλλόμενους σε τέσσερα (4) πρωτότυπα. Από τα τέσσερα (4) πρωτότυπα, τα τρία κατετέθησαν στο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ και ένα έλαβε ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ [επισυνάπτεται στο συμφωνητικό]

Δηλώνω/ούμε ότι δεσμευόμαστε ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

- 1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.
- 2) δεν πραγματοποίησα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.
- 3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρητήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.
- 4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.
- 5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,
- 6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,
- 7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,

8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου]

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

Παράρτημα Σύμβασης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Το παρόν παράρτημα σύμβασης επεξεργασίας δεδομένων (εφεξής το Παράρτημα») συνάπτεται, σήμερα την .../.../20..., στ..... μεταξύ:

Αφενός του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ που εδρεύει στη Λεωφ. Μεσογείων, αρ. 288, Χολαργός Αττικής, Τ.Κ. 15562, με ΑΦΜ 997003848: (στο εξής «**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**» ή «**Φορέας**»), όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον/την

και

αφετέρου του Αναδόχου «.....» που εδρεύει, με ΑΦΜ Δ.Ο.Υ (στο εξής «**Ανάδοχος**»), όπως εκπροσωπείται για την υπογραφή της παρούσας από τον/την κο/κα

Τα πρόσωπα που υπογράφουν το παρόν Παράρτημα επεξεργασίας δεδομένων δηλώνουν ότι έχουν εξουσιοδοτηθεί να υπογράφουν για λογαριασμό των αντίστοιχων νομικών προσώπων. Ο Φορέας και ο Ανάδοχος φερόμενοι στο εξής ως «ο Συμβαλλόμενος» όταν πρόκειται για έκαστο μεμονωμένα και «οι Συμβαλλόμενοι» όταν είναι από κοινού, συμφωνούν και συνομολογούν τα ακόλουθα:

Τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν υπογράψει την από [να προστεθεί η ημερομηνία της βασικής σύμβασης] Σύμβαση με αντικείμενο, στα πλαίσια εκτέλεσης της οποίας υπογράφεται το παρόν Παράρτημα, προκειμένου να ρυθμιστούν ζητήματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που τυγχάνουν επεξεργασίας κατά την εκτέλεση της βασικής Συμβάσεως.

II. Ο Ανάδοχος ενεργεί ως Εκτελών την Επεξεργασία, καθώς επεξεργάζεται για λογαριασμό του Φορέα ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, («Υπεύθυνου Επεξεργασίας») τα προσωπικά δεδομένα που του κοινοποιούνται ή με οποιοδήποτε τρόπο του παρέχονται από το Φορέα και ειδικότερα το σύνολο των δεδομένων που περιέχονται στις προς ανάκτηση και μετάπτωση βάσεις δεδομένων των καταργηθέντων Υποθηκοφυλακείων στη νέα μορφή της εφαρμογής, στα πλαίσια της μεταξύ τους Σύμβασης.

III. Ως **Προσωπικό Δεδομένο** (εφεξής Δεδομένο), ορίζεται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»)· το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

IV. Οι κατηγορίες Δεδομένων που διαθέτει ο Φορέας, μέρος των οποίων θα περιέλθει σε γνώση ή προσωρινή κατοχή του Αναδόχου στο πλαίσιο της επεξεργασίας που θα εκτελεστεί βάσει της συμφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων, περιλαμβάνουν:

Βασικά δεδομένα φυσικού προσώπου (τηλ., διεύθ., ΔΟΥ, φύλο, ημ. Γέννησης, τόπος γέννησης, ονομ/μο κ.λπ.)

Μοναδικά Αναγνωριστικά (ΑΦΜ, ΑΔΤ, αριθμό μητρώου επαγγελματία κ.λπ)

Μοναδικό Αναγνωριστικό Περιουσίας (ΚΑΕΚ)

Περιουσιακά Δεδομένα (συμβόλαια, πιστοποιητικά μεταγραφής, εγγραφής και άρσης υποθηκών, αποφάσεις κατακύρωσης αγροτικών εκτάσεων, αποφάσεις απαλλοτρίωσης εκτάσεων κ.λπ)

Οικονομικά Δεδομένα (Ε9, εκκαθαριστικά σημειώματα)

Δικαστικά έγγραφα (Διεκδικητικές αγωγές, αποφάσεις εγγραφής και άρσης υποθήκης, κ.λπ)

Δεδομένα επαγγελματικού χαρακτήρα (επαγγελματική ιδιότητα πχ δικηγόρος, συμβολαιογράφος, μηχανικός, ψηφιακή υπογραφή των ανωτέρω επαγγελματικών κατηγοριών, κ.λπ)

Δεδομένα υγείας που τυχόν συμπεριλαμβάνονται σε δικαστικές αποφάσεις

V. Τα Δεδομένα αυτά ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες φυσικών προσώπων:

α) συναλλασσόμενους πολίτες, β) συγγενείς συναλλασσόμενων πολιτών, γ) επαγγελματίες (μηχανικούς, δικηγόρους, συμβολαιογράφους, επιμελητές) και δ) τρίτους.

VI. Ο Ανάδοχος, ως εκτελών την επεξεργασία, επεξεργάζεται τα Δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας αποκλειστικά με σκοπό την παροχή, από πλευράς του, των υπηρεσιών, ως αυτές προκύπτουν από την από [να προστεθεί η ημερομηνία της βασικής επαγγελματικής σύμβασης] συναφθείσα σύμβαση, με σκοπό την Ανάπτυξη των εφαρμογών κτηματολογικού ενδιαφέροντος και επέκταση λειτουργικότητας e-Services καθώς και υπηρεσίες υποστήριξης αυτών.

VII. Ο Ανάδοχος ακολουθεί τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κατά την επεξεργασία των Δεδομένων και δεν επεξεργάζεται/ χρησιμοποιεί τα Δεδομένα για σκοπούς άλλους από αυτούς που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών του. Εάν ο Ανάδοχος επεξεργαστεί τα παρεχόμενα σε αυτόν προσωπικά δεδομένα για δικούς του σκοπούς και με δικά του μέσα, αυτή η επεξεργασία δε θα αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Παραρτήματος και δε θα διενεργείται στα πλαίσια της από βασικής συναφθείσας Σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος: α) θα θεωρείται Υπεύθυνος Επεξεργασίας για την εν λόγω επεξεργασία και β) θα είναι υπεύθυνος να συμμορφωθεί με όλες τις

απαιτήσεις που απορρέουν από το ρόλο του ως Υπεύθυνου Επεξεργασίας, δυνάμει της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

VIII. Ο Ανάδοχος γνωρίζει και συμμορφώνεται με τον Κανονισμό 679/2016/ΕΕ και την εν γένει εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο Ανάδοχος δεν θα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με τα Δεδομένα, κατά τρόπο που να αναγκάζει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να παραβιάσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του βάσει ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

IX. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται:

- να τηρεί εχεμύθεια,
- να μη αποστέλλει τα Δεδομένα σε τρίτους χωρίς την άδεια του Υπεύθυνου Επεξεργασίας,
- να μην μεταφέρει τα Δεδομένα εκτός των υπηρεσιακών δικτύων και εγκαταστάσεων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και των χώρων που ο τελευταίος έχει ορίσει ως κατάλληλους,
- να κάνει χρήση υπολογιστικών συστημάτων και εφαρμογών που ορίζει και διαχειρίζεται ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας στα πλαίσια υλοποίησης της ανατεθείσας επεξεργασίας,
- να συνδράμει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, παρέχοντάς του όλες τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου να συμμορφωθεί και να αποδείξει τη συμμόρφωση του με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των Δεδομένων
- να επιτρέπει εποπτικούς ελέγχους σε αυτόν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή από άλλο πρόσωπο που λειτουργεί κατ' εντολή του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, με σκοπό την διακρίβωση της συμμόρφωσης του Αναδόχου με τις διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και το παρόν Παράρτημα
- να επικουρεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας α) κατά τη διενέργεια των Εκτιμήσεων αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων και των προηγούμενων διαβουλεύσεων με τις εποπτικές αρχές ή άλλες αρμόδιες αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων, β) κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας να απαντά και να ικανοποιεί τα αιτήματα των Υποκειμένων των Δεδομένων που σχετίζονται με τα δικαιώματά τους, όπως αυτά ρυθμίζονται στο Νομοθετικό Πλαίσιο (π.χ. δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της Επεξεργασίας, εναντίωσης, φορητότητας), γ) κατά την έρευνα, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση κάθε περιστατικού Παραβίασης Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

X. Ο Ανάδοχος μεριμνά καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας, να λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ώστε τα Δεδομένα να είναι ασφαλή σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υφιστάμενης νομοθεσίας και να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, κοινολόγηση, αλλοίωση, διαγραφή ή απώλεια. Τα ως άνω τεχνικά και οργανωτικά μέτρα οφείλει να αποστείλει σε λίστα ο Ανάδοχος στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κατά την έναρξη της επεξεργασίας. Η εν λόγω λίστα δύναται να τίθεται ανά πάσα στιγμή στη διάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, ενώ τα αναφερόμενα μέτρα θα τυγχάνουν τακτικής αξιολόγησης από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

XI. Ο Ανάδοχος εξασφαλίζει ότι τα άτομα που χρησιμοποιεί (υπάλληλοι ή προστηθέντες) για να επεξεργάζονται Δεδομένα για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, έχουν ενημερωθεί και δεσμευθεί εκ των προτέρων όσον αφορά την εμπιστευτικότητα των Δεδομένων, έχουν γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, όσον αφορά την επεξεργασία των Δεδομένων και εφαρμόζουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για την διασφάλιση των Δεδομένων αυτών.

XII. Ο Ανάδοχος δε δύναται να αναθέσει σε άλλον υπό-εκτελούντα όλες ή μέρος των εργασιών επεξεργασίας που εκτελεί για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

Κατ' εξαίρεση δύναται να προχωρήσει στην ανάθεση αν πληρούνται σωρευτικώς τα κατωτέρω :

- μόνο μετά την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και
- εφ' όσον ο υπό-εκτελών αναλαμβάνει συμβατικώς τουλάχιστον τις ίδιες υποχρεώσεις με τον Ανάδοχο αναφορικά με την προστασία των Δεδομένων.

Ο Ανάδοχος παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη εκτελείται από τον υπό-εκτελούντα ή οποιοδήποτε άλλο τρίτο πρόσωπο που έχει οριστεί από αυτόν, σαν να ήταν πράξεις ή παραλείψεις του Αναδόχου.

XIII. Ο Ανάδοχος δεν διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότηση του Υπεύθυνου για την εν λόγω ενέργεια. Σε περίπτωση δε, που δεδομένα τα οποία υπόκεινται στο δικαίωμα προστασίας προσωπικών δεδομένων της ΕΕ, διαβιβάζονται εκτός ΕΟΧ, ισχύει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- έχουν υιοθετηθεί τυποποιημένες ρήτρες προστασίας δεδομένων που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας από τους υφιστάμενους κανόνες της τρίτης χώρα.

XIV. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώσει αμελλητί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας εντός του χρονικού διαστήματος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν των σαράντα οκτώ (48) ωρών, από το χρονικό σημείο που έλαβε γνώση ενδεχομένης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης καταστροφής, απώλειας, αλλοίωσης, ή αποκάλυψης Δεδομένων ή οποιασδήποτε ενδεχόμενης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης πρόσβασης σε αυτά (εφεξής «Παραβίαση Δεδομένων»). Επιπλέον, υποχρεούται να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κάθε πληροφορία, την οποία διαθέτει, και την οποία ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί εύλογα να ζητήσει σε σχέση με την Παραβίαση Δεδομένων.

XV. Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος ενημερώνει άμεσα τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αναφορικά με:

- κάθε νομικά δεσμευτικό αίτημα για γνωστοποίηση των προσωπικών δεδομένων από αρχή επιβολής του νόμου, εκτός αν απαγορεύεται, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση ποινικής έρευνας, όπου υποχρεούται να διατηρήσει την εμπιστευτικότητα στα πλαίσια μίας ποινικής έρευνας.
- Κάθε αίτημα το οποίο έλαβε απευθείας από το υποκείμενο των δεδομένων. Ο Ανάδοχος δε δύναται να ανταποκριθεί στο εν λόγω αίτημα αυτοβούλως και κατά την κρίση του, εκτός αν ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας τον έχει εξουσιοδοτήσει σχετικά εγγράφως.

XVI. Κατά την ολοκλήρωση των ελέγχων των παραδοτέων, τη λήξη ή με οποιονδήποτε τρόπο λύση της συνεργασίας ή οποιαδήποτε στιγμή, κατόπιν αιτήματος του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, ο Ανάδοχος πρέπει άμεσα να επιστρέψει τα Δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ή/και να τα διαγράψει, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, εκτός εάν υφίσταται εκ του νόμου υποχρέωση του Αναδόχου για τη διατήρησή τους. Η υποχρέωση επιστροφής και διαγραφής αφορά τόσο το έντυπο όσο και το ηλεκτρονικό αρχείο και υλικό που θα έχει στη διάθεση του ο Ανάδοχος και το οποίο είτε έχει λάβει από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, είτε έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια της διαδικασίας ανάπτυξης των εφαρμογών κτηματολογικού ενδιαφέροντος, επέκταση λειτουργικότητας, εγκατάστασης στο G-Cloud, καθώς και υποστήριξης αυτών.

XVII. Κατόπιν της διαγραφής ή/και επιστροφής, ο Ανάδοχος θα αποστείλει στο Φορέα, υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου του που θα βεβαιώνει το γεγονός της διαγραφής ή/και της επιστροφής όλων των αρχείων, τυχόν παραδοθέντων εγγράφων καθώς και την επιστροφή των βάσεων δεδομένων και πληροφοριακών υποδομών και μέσων που παρασχέθηκαν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

XVIII. Ο Ανάδοχος θα αποζημιώσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για τυχόν ζημιές λόγω παραβιάσεων του Κανονισμού 679/2018 / ΕΕ, του Ν.4624/2019, και γενικά της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών, λόγω

πράξεων ή παραλήψεων του ιδίου ή των στελεχών του ή των υπαλλήλων ή συνεργατών του (βοηθοί ή υπό-εκτελούντες), συμπεριλαμβανομένων των προστίμων που επιβάλλονται από την αρμόδια εποπτική αρχή.

Το παρόν αναγνώστηκε και έγινε αποδεκτό από τα συμβαλλόμενα μέρη, υπεγράφησαν δύο όμοια πρωτότυπα από τα συμβαλλόμενα μέρη και έκαστο εξ' αυτών έλαβε από ένα.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ