26PROC019444197 2026-07-14
Ministry of Digital Governance
Digitally signed by Ministry of Digital Governance
Date: 2026.07.14 18:47:08 EEST
Reason:
Location: Athens

. : 13/07/2026
. .: 1549

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ

Μονάδα Γ'

Ταχ. Δ/νση: **Αεροπόρου Παπαναστασίου 34**
115 27 Αθήνα
`Πληροφορίες : Όλγα Καραγεωργίου
Τηλέφωνο : 210 5271106
E-mail : okarageorgiou@mou.gr

ΘΕΜΑ: Διακήρυξη ηλεκτρονικού ανοικτού διαγωνισμού με Χρήση της Πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) για την επιλογή αναδόχου του Υποέργου 1 της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555» με κωδικό ΟΠΣ 6050544 (Α/Α ΕΣΗΔΗΣ 456006)

.

ΑΠΟΦΑΣΗ
Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν.4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν (Α 147).

2. Τις διατάξεις του ν. 4314/2014 για τη διαχείριση, τον έλεγχο και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014-2020» (Α 265).

3. Τις διατάξεις του ν. 4914/2022 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις» (Α 61).

4. Τις διατάξεις του ν. 4727/2020 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 (Α΄184).

5. Τις διατάξεις 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

6. Τις διατάξεις του ν. 4820/2021 (Α' 130): «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις».

7. Την αριθμ. ΦΓ8/38154/15-09-2023 (Β΄ 5537/20.09.2023) απόφασης της Ολομέλειας του Ελεγκτικού Συνεδρίου «Διενέργεια προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο με τη χρήση των δυνατοτήτων που παρέχει το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).»

8. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 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), (ΕΕ L 119 της 4.5.2016).

9. Τις διατάξεις του ν. 4624/2019 «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 (Α 137).

10. Τις διατάξεις του ν. 4921/22 «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωσης των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις (Α 75), και ειδικότερα του άρθρου 32 αυτού.

11. Το π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων – Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών – Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων (Α΄130).

12. Το αριθμ. 32/14-06-2024 Προεδρικό Διάταγμα «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α΄91/2024)

13. Την αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».

14. Την αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α΄44).

15. Τις διατάξεις του ν. 4601/2019 «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 δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις» (Α' 44), όπως ισχύει.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

16. Την αριθμ. απόφαση της Επιτροπής C/2025/ 6901 final- 08.10.2025 για την τροποποίηση της εκτελεστικής απόφασης C(2022) 4464 σχετικά με την έγκριση του προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή» για στήριξη από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο+ στο πλαίσιο του στόχου «Επενδύσεις στην απασχόληση και την ανάπτυξη» στην Ελλάδα, η οποία τροποποίησε την Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με αριθμό C/2022/4464 final – 22.06.2022.

17. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/1057 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 24ης Ιουνίου 2021 περί ιδρύσεως του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου+ (ΕΚΤ+) και καταργήσεως του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1296/2013.

18. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/1060 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 24ης Ιουνίου 2021 για τον καθορισμό κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο+, το Ταμείο Συνοχής, το Ταμείο Δίκαιης Μετάβασης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας, Αλιείας και Υδατοκαλλιέργειας, και δημοσιονομικών κανόνων για τα εν λόγω Ταμεία και για το Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης, το Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας και το Μέσο για τη Χρηματοδοτική Στήριξη της Διαχείρισης των Συνόρων και την Πολιτική των Θεωρήσεων.

19. Την αριθμ. 2466/07-12-2024 (Β΄6740) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης περί «Τροποποίησης και αντικατάστασης της υπ' αρ.114986/4-12-2023 κοινής απόφασης Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης «Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας "Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης"» (Β' 6843)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την αρ. 75/14-1-2026 Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης περί «Τροποποίηση της υπ' αρ. 2466/7-12-2024 κοινής απόφασης των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης «Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ' αρ. 114986/4-12-2023 κοινής απόφασης Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης "Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας "Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης"" (Β' 6843)» (Β' 6740)».

20. Την αριθμ. 112875/22-12-23 Υπουργική Απόφαση «Καθορισμός δαπανών για τις οποίες ορίζει ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης διατάκτη τον ίδιο ή άλλο όργανο, ορισμός αποφαινόμενου οργάνου, καθορισμός διαχειριστή έργου/υπολόγου για πληρωμές δαπανών ΠΔΕ, καθορισμός υπηρεσιών που ασκούν διοικητική υποστήριξη για θέματα διατάκτη για το Υπουργείο Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας» (Β΄ 7605).

21. Την αριθμ. 82566 ΕΞ 2024/11-06-2024 2024 (ΑΔΑ: ΕΓ0ΥΗ-5ΒΜ) ΥΑ του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «Τοποθέτηση προϊσταμένων της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης».

22. Την αριθμ. 126829/ΕΥΘΥ 1217/08.12.2015 (ΦΕΚ 2784/Β'/21.12.2015) απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού «Σύστημα δημοσιονομικών διορθώσεων και διαδικασίες ανάκτησης αχρεωστήτως ή παρανόμως καταβληθέντων ποσών από πόρους του Κρατικού Προϋπολογισμού για την υλοποίηση Προγραμμάτων συγχρηματοδοτούμενων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020, σύμφωνα με το άρθρο 22 του ν. 4314/2014».

23. Την αριθμ. 114947/01-12-2022 (Β' 6132) Υπουργική Απόφαση «Εθνικοί Κανόνες Επιλεξιμότητας των δαπανών των πράξεων των Προγραμμάτων 2021-2027» (Ν. 4914/2022 (Α' 61) άρθρο 63, παρ.20).

24. Την αριθμ. 114274/2022 (Β΄ 6131) Υπουργική Απόφαση «Διαδικασίες ελέγχου νομιμότητας διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης δημοσίων συμβάσεων στο πλαίσιο των Τομεακών και Περιφερειακών Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ 2021-2027 (έλεγχος δημοσίων συμβάσεων του άρθρου 38 του Ν.4914/2022 (Α΄61).

25. Το ΣΔΕ της Προγραμματικής Περιόδου 2021 – 2027.

26. Τις διατάξεις του ν. 5045/2023 (Αρ. Φύλλου 136) άρθρο 71 «Ρυθμίσεις για τις Επιτελικές Δομές των Υπουργείων Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας».

27. Την αριθμ. 182170/17-10-2025 (ΑΔΑ: 65Η6Η-ΘΚΡ) Πρόσκληση της ΕΥΔ με τίτλο «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», όπως ισχύει.

28. Την αριθμ. 53160/1-4-2026 Απόφαση Ένταξης της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555» με Κωδικό ΟΠΣ 6050544 στο Πρόγραμμα «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή 2021-2027.

29. Την αριθμ. 44515/30-12-2025 Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με τίτλο: «Αναβάθμιση και Επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555»

30. Το εγκεκριμένο αίτημα με αριθμ. πρωτ. 904/24-4-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ018889904).

31. Την αριθμ. 112536 ΕΞ 2026/09-07-2026 σύμφωνη γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό & Κοινωνική Συνοχή».

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Τη διενέργεια Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού με Χρήση της Πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) (Α/Α/ ΕΣΗΔΗΣ 456006) για την επιλογή αναδόχου υλοποίησης του Υποέργου 1 με τίτλο «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555» της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555» με Κωδικό ΟΠΣ 6050544.

Το υπό ανάθεση υποέργο αφορά στην αναβάθμιση και επέκταση του Πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555, το οποίο λειτουργεί από την 1η-10-2022, ως ενιαίος κόμβος εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευομένων φορέων του.

Η διάρκειά του ορίζεται σε τριάντα (30) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Το κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία (συνυπολογιζόμενου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των τριάντα επτά εκατομμυρίων οκτακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (37.835.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (9.080.509,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων εννιακοσίων δεκαπέντε χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (46.915.964,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία, μη συνυπολογιζόμενου του δικαιώματος προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των είκοσι εκατομμυρίων επτακοσίων χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (20.700.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.968.109,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι πέντε εκατομμυρίων εξακοσίων εξήντα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (25.668.564,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των δεκαεπτά εκατομμυρίων εκατόν τριάντα πέντε χιλιάδων ευρώ (17.135.000,00 €) πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.112.400,00 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι ενός εκατομμυρίων διακοσίων σαράντα επτά χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (21.247.400,00 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης (17.135.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ) δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της Πράξης.

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο 1 της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», η οποία έχει ενταχθεί στο Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 53160/1-4-2026 και έχει λάβει κωδικό MIS 6050544.

Η σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή» από πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. Έργου 2026ΣΕ63470001 κωδ. MIS 6050544).

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : 64214200-1: Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, 79400000-8: Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης, 72212211-1: Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών, 79310000-0: Υπηρεσίες έρευνας αγοράς και 80000000-4: -Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης.

Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ALEXANDRA PAPAGEORGIOU
ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
14.07.2026 18:16

ΝΙΚΗ ΚΕΡΑΜΕΩΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εργασίας
και Κοινωνικής Ασφάλισης

Διεθνής ηλεκτρονικός διαγωνισμός με Ανοικτή Διαδικασία μέσω ΕΣΗΔΗΣ για την επιλογή αναδόχου του Υποέργου 1 της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555» με κωδικό ΟΠΣ 6050544

Η **συνολική εκτιμώμενη αξία** (συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των τριάντα επτά εκατομμυρίων οκτακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (37.835.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (9.080.509,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων εννιακοσίων δεκαπέντε χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (46.915.964,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η **εκτιμώμενη αξία, μη συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης**, ανέρχεται στο ποσό των είκοσι εκατομμυρίων επτακοσίων χιλιάδων τετρακοσί44ων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (20.700.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.968.109,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι πέντε εκατομμυρίων εξακοσίων εξήντα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (25.668.564,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η **εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης** ανέρχεται στο ποσό των δεκαεπτά εκατομμυρίων εκατόν τριάντα πέντε χιλιάδων ευρώ (17.135.000,00 €) πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.112.400,00 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι ενός εκατομμυρίων διακοσίων σαράντα επτά χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (21.247.400,00 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Κριτήριο ανάθεσης: η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών: 18-08-2026 και ωρα 11.30 π.μ.
Ημερομηνία Διενέργειας Διαγωνισμού: 18-08-2026 και ωρα 14.00 μ.μ.

Περιεχόμενα

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 5

1.1 ΣΤΟΙΧΕΊΑ ΑΝΑΘΈΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΉΣ 5
1.2 ΣΤΟΙΧΕΊΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΊΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΌΤΗΣΗ 6
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΉ ΠΕΡΙΓΡΑΦΉ ΦΥΣΙΚΟΎ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΎ ΑΝΤΙΚΕΙΜΈΝΟΥ ΤΗΣ ΣΎΜΒΑΣΗΣ 6
1.4 ΘΕΣΜΙΚΌ ΠΛΑΊΣΙΟ 16
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΊΑ ΠΑΡΑΛΑΒΉΣ ΠΡΟΣΦΟΡΏΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΈΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΎ 22
1.6 ΔΗΜΟΣΙΌΤΗΤΑ 22
1.7 ΑΡΧΈΣ ΕΦΑΡΜΟΖΌΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΊΑ ΣΎΝΑΨΗΣ 22

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ 24

2.1 ΓΕΝΙΚΈΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΊΕΣ 24
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης 24
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης 24
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων 24
2.1.4 Γλώσσα 25
2.1.5 Εγγυήσεις 25
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 26
2.2 ΔΙΚΑΊΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΉΣ - ΚΡΙΤΉΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΉΣ ΕΠΙΛΟΓΉΣ 27
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής 27
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής 28
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού 29
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας 36
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια 36
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα 37
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας 41
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία 41
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής 43
2.3 ΚΡΙΤΉΡΙΑ ΑΝΆΘΕΣΗΣ 57
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης 57
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών 57
2.4 ΚΑΤΆΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΏΝ 61
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών 61
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών 62
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» 65
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής 65
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά 66
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών 67
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών 68
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών 68

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 71

3.1 ΑΠΟΣΦΡΆΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΏΝ 71
3.2 ΠΡΌΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΉΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΏΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΎ ΑΝΑΔΌΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΆ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΎ ΑΝΑΔΌΧΟΥ 74
3.3 ΚΑΤΑΚΎΡΩΣΗ - ΣΎΝΑΨΗ ΣΎΜΒΑΣΗΣ 76
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΈΣ ΠΡΟΣΦΥΓΈΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΉ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΉ ΔΙΚΑΣΤΙΚΉ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑ 77
3.5 ΜΑΤΑΊΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΊΑΣ 81

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 83

4.1 Α. ΕΓΓΎΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΈΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 83
Β. ΕΓΓΎΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΊΑΣ 83

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία ... 84
4.3 Όροι εκτέλεσης της Σύμβασης ... 84
4.4 Υπεργολαβία ... 85
4.5 Τροποποίηση Σύμβασης κατά τη διάρκειά της ... 85
4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της Σύμβασης ... 87

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ... 88

5.1 Τρόπος πληρωμής ... 88
5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις ... 98
5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων ... 99
5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών ... 100

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ... 101

6.1 Παρακολούθηση της Σύμβασης ... 101
6.2 Διάρκεια Σύμβασης ... 101
6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης ... 101
6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση ... 102
6.5 Αναπροσαρμογή τιμής ... 103
6.6 Αντικατάσταση μελών ομάδας έργου κατά την εκτέλεση της Σύμβασης ... 103
6.7 Περίοδος δωρεάν καλής λειτουργίας ... 103

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ... 114
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης ... 114
ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ... 114
1. Περιβάλλον της Σύμβασης ... 114
2. Σκοπός και στόχοι της Σύμβασης ... 117
2.1 Περιγραφή των αναγκών της Α.Α. ... 117
2.2 Στοιχεία ωριμότητας της Σύμβασης ... 117
3. Αντικείμενο της Σύμβασης, απαιτήσεις και προδιαγραφές ... 118
3.1 Δομή Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (ΠΕ1) ... 118
3.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.1) ... 119
3.1.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) ... 119
3.1.1.2 Video κλήσεις ... 120
3.1.1.3 Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία ... 121
3.1.2 Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.2) ... 121
3.1.3 Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.3) ... 122
3.1.4 Υποστήριξη της Δομής Back Office (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.4) ... 122
3.1.5 Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.5) ... 123
3.1.6 Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation – IVR agent (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.6) ... 125
3.1.7 Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.7) ... 128
3.2 Αναβάθμιση, Επέκταση και Λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (ΠΕ2) ... 128
3.2.1 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.1) ... 136
3.2.2 Διαδικτυακή Πύλη 1555 - Αναβάθμιση και εισαγωγή smart search (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.2) ... 138
3.2.3 Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.3) ... 139
3.2.4 Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.4) ... 140
3.2.5 Πλατφόρμα Master Data Management (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.5) ... 141
3.2.6 Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.6) ... 142
3.2.7 Ανάπτυξη Helpdesk (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.7) ... 144
3.2.8 Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.8) ... 145
3.2.9 Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.9) ... 145
3.2.10 Εκπαιδεύσεις στα συστήματα για χρήστες και διαχειριστές (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.10) ... 165
3.2.11 Λοιπές απαιτήσεις και προδιαγραφές ... 167
3.3 Έρευνες Ικανοποίησης και Διασφάλιση Ποιότητας (ΠΕ 4) ... 172
3.3.1 Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office) (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.1) ... 173
3.3.2 Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.2) ... 173

3.3.3 Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.3) 174
3.4 Ενίσχυση Φορέων σε Θεματολογία/ Ειδικές Ερευνες (ΠΕ 5) 175
3.5 Διαχείριση Έργου (ΠΕ 6) 177
3.5.1 Γενικός Συντονισμός Έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.1) 177
3.5.2 Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.2) 178
3.5.3 Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων Έργου (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.3) 178
3.5.4 Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.4) 179
3.6 Εκπαιδεύσεις χρηστών (ΠΕ 7) 179
4. Παραδοτέα – Τρόπος πληρωμης – Χρονοδιαγραμμα του Παραρτηματος 181
ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 186
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Περιγραφη υποδομης υπολογιστικου νεφους της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. 189
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) 197
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υποδειγματα Εγγυητικων Επιστολων 198
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδειγμα περιεχομενου Υπευθυνης Δηλωσης περι μη Ρωσικης συμμετοχης 200
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδειγμα Οικονομικης Προσφορας 201
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδειγμα Βιογραφικου Σημειωματος μελων ομαδας εργου 204
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδειγμα περιεχομενου Υπευθυνης Δηλωσης για τη τηρηση των μητρωων του ν.3310/2005 ως τροποποιηθηκε και ισχυει 205
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX – Ενημερωση για την επεξεργασια προσωπικων δεδομενων 206
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X – Ρητρα ακεραιοτητας 212
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – Πινακας συμμορφωσης και Πινακας απαιτουμενης Υποδομης 214
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – Υπευθυνη Δηλωση περι ορισμου των Πραγματικων Δικαιουχων 222

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Ειδική Υπηρεσία «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	996599445
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1032.0000000000.0003
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αεροπόρου Παπαναστασίου 34
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	115 27
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL303
Τηλέφωνο	210 5271185
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	epiteliki_ergasias@mou.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Ολγα Καραγεωργιου, Μαρία Καρακάση
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.epiteliki-ergasias.gov.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	www.epiteliki-ergasias.gov.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Ειδική Υπηρεσία «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ), φορέας που ανήκει στη Γενική Κυβέρνηση και αποτελεί κεντρική κυβερνητική αρχή (ΚΚΑ) κατά την έννοια του άρθρου 2, παρ. 1, περ.2 του ν.4412/2016.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι «Γενικές δημόσιες υπηρεσίες» σύμφωνα με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L296).

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το ελληνικό, όπως αυτό ισχύει κατά την ημερομηνία της διακήρυξης του διαγωνισμού και ειδικότερα ο Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως ισχύει.

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 ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ

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 ΕΣΗΔΗΣ.

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση URL:www.promitheus.gov.gr του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, και στη διεύθυνση www.epiteliki-ergasias.gov.gr

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/16 (ΦΕΚ Α 147/ 08.08.2016) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)" όπως ισχύει.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο 1 «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555» της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», η οποία έχει ενταχθεί στο Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή με βάση την με αρ. πρωτ. 53160/1-4-2026 Απόφαση Ένταξης, (ΑΔΑ 6ΝΦΩΗ-89Ο) με κωδικό ΟΠΣ 6050544.

Η σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή» από πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. Έργου 2026ΣΕ63470001 κωδ. MIS 6050544) για ποσό ύψους 25.668.564,26 ευρώ.

Η Συλλογική Απόφαση που έχει εκδοθεί για την παρούσα διαδικασία και αποτελεί Ανάληψη Υποχρέωσης έχει λάβει αριθ. πρωτ. 526/6-4-2026 (ΑΔΑ: 90ΚΖΗ-4ΚΝ).

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης (17.135.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ) δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της ως άνω πράξης.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η αναβάθμιση και επέκταση του Πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555, το οποίο λειτουργεί από τη 1/10/2022, ως ενιαίος κόμβος εξυπηρέτησης πολιτών και

επιχειρήσεων για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευομένων φορέων του.

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης, ενισχύεται η ψηφιακή αρχιτεκτονική και τα λογισμικά υποσυστήματα, όπως η διαδικτυακή πύλη, η γνωσιακή βάση, λύσεις τεχνητής νοημοσύνης και το ticketing, ώστε το 1555 να μεταβεί σταδιακά από ένα κυρίως φωνοκεντρικό μοντέλο σε ένα ισορροπημένο μοντέλο εξυπηρέτησης, όπου οι πιο σύνθετες και ευαίσθητες υποθέσεις παραμένουν σε ανθρώπινη εξυπηρέτηση, με ενίσχυση εξειδικευμένων εκπροσώπων, ενώ, οι απλούστερες υποθέσεις κλείνουν μέσω self service υπηρεσιών και αυτοματισμών.

Ειδικότερα, προβλέπεται αξιοποίηση λύσεων AI τόσο προς τον πολίτη, όσο και προς τον εκπρόσωπο, όπως IVR και AI agent για αναγνώριση προθέσεων και δρομολόγηση σε ψηφιακές λύσεις ή στους κατάλληλους εξειδικευμένους εκπροσώπους, εργαλεία agent assist που αντλούν περιεχόμενο από τη γνωσιακή βάση για μείωση λαθών και χρόνου χειρισμού, καθώς και analytics για κατανόηση αιτημάτων και καλύτερο σχεδιασμό στελέχωσης. Παράλληλα, ενισχύεται η διαλειτουργικότητα σε επίπεδο υποδομών ή και services με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (CC ticketing) και η αξιοποίηση δεδομένων από το ticketing και τη γνωσιακή βάση, με πρόβλεψη συνεχούς βελτίωσης μέσω ανατροφοδότησης και ανάλυσης συνομιλιών. Η λειτουργία των εξειδικευμένων συμβούλων θα επεκταθεί και θα ενισχυθεί, ώστε οι πολίτες να έχουν ακόμα μεγαλύτερη πρόσβαση σε προσωποποιημένη πληροφόρηση. Τα ψηφιακά συστήματα θα αναβαθμιστούν περαιτέρω και θα εισαχθούν και νέα, με στόχο την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ομάδα εμπειρογνωμόνων θα μπορεί να πραγματοποιεί στοχευμένες μελέτες σε ειδική θεματολογία των εξυπηρετούμενων Φορέων, καθώς και θα μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες, ώστε να ενισχύονται περαιτέρω και οι Φορείς μέσα από το έργο.

Η ανάπτυξη και η διαχείριση του έργου γίνεται σε πακέτα εργασίας ως ακολούθως :

I. Δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κοινού
II. Αναβάθμιση, Επέκταση και Λειτουργία του Πληροφοριακό Σύστημα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης
III. Έρευνες ικανοποίησης και Διασφάλιση ποιότητας
IV. Ενίσχυση φορέων σε θεματολογία – ειδικές έρευνες
V. Διαχείριση έργου
VI. Εκπαιδεύσεις χρηστών (Εκπαιδεύσεις στα συστήματα για χρήστες, διαχειριστές και εκπαιδευτές)

Η λειτουργία του Πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών με σύντομο κωδικό 1555, από τη 1/10/2022 έχει συμβάλλει καθοριστικά στην καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών και στην αποτελεσματικότερη ανταπόκριση της διοίκησης σε ερωτήματα και ζητήματα που ανακύπτουν διαρκώς για την κοινωνική ασφάλιση, την εργασία, την ανεργία, τις παροχές καιτ τις συντάξεις σχεδόν από το σύνολο του πληθυσμού της χώρας. Με τον τρόπο αυτό, το 1555 εξυπηρετεί ένα ιδιαίτερα ευρύ φάσμα πληθυσμού, ασφαλισμένους, εργαζόμενους, άνεργους, ανασφάλιστους και συνταξιούχους, λειτουργώντας ως κεντρικός δίαυλος επικοινωνίας με το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και τους εποπτευόμενους φορείς του. Η αρχική φάση λειτουργίας του 1555, ως υφιστάμενη κατάσταση , αποτελεί ένα

χαρακτηριστικό παράδειγμα οργανωτικής και διοικητικής αναμόρφωσης καθώς και ουσιαστικού ψηφιακού μετασχηματισμού μιας σύνθετης λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Μετά από τρία έτη συνεχούς λειτουργίας και την αντίστοιχη λειτουργική και επιχειρησιακή του ωρίμανση, καθίσταται πλέον αναγκαία η αναβάθμιση και επέκτασή του, αφ' ενός για την προστασία και αξιοποίηση της αρχικής επένδυσης του Υπουργείου και αφ' ετέρου για τη διατήρηση και ενίσχυση ενός κρίσιμου εργαλείου εξυπηρέτησης πολιτών, με τρόπο βιώσιμο, ποιοτικό και προσαρμοσμένο στις αυξανόμενες απαιτήσεις της δημόσιας διοίκησης και της κοινωνίας.

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

- 64214200-1: Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
- 79400000-8: Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης
- 72212211-1: Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών,
- 79310000-0: Υπηρεσίες έρευνας αγοράς
- 80000000-4: Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης εχει ως ακολούθως

Πίνακας εκτιμώμενης αξιας 1555	**Προϋπολογισμός (χωρίς ΦΠΑ)**	**ΦΠΑ 24%**	**Προϋπολογισμός (με ΦΠΑ)**
<u>Παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης</u>	**20.700.455,05 €**	**4.968.109,21 €**	**25.668.564,26 €**
Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555	*20.700.455,05 €*	*4.968.109,21 €*	*25.668.564,26 €*
<u>Δικαίωμα προαίρεσης</u>	**17.135.000,00 €**	**4.112.400,00 €**	**21.247.400,00 €**
Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555	*17.135.000,00 €*	*4.112.400,00 €*	*21.247.400,00 €*
ΣΥΝΟΛΟ:	**37.835.455,05 €**	**9.080.509,21 €**	**46.915.964,26 €**

Τεκμηρίωση μη υποδιαίρεσης της σύμβασης σε επιμέρους τμήματα, σύμφωνα με το άρθρο 59 του ν. 4412/2016

Η Αναθέτουσα Αρχή προέβη σε εξέταση του ζητήματος, λαμβάνοντας υπόψη τον προϋπολογισμό της σύμβασης, το εύρος και την πολυπλοκότητα του φυσικού αντικειμένου, την ανάγκη διασφάλισης συνθηκών ουσιαστικού ανταγωνισμού, καθώς και τη λειτουργική, τεχνική και επιχειρησιακή φύση του έργου.

Κατά την εξέταση συνεκτιμήθηκε ότι το άρθρο 59 του ν. 4412/2016 παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή τη δυνατότητα ανάθεσης δημόσιας σύμβασης με τη μορφή χωριστών τμημάτων. Η εν λόγω διάταξη δεν θεσπίζει γενική και απόλυτη

υποχρέωση υποδιαίρεσης κάθε σύμβασης, αλλά, σε περίπτωση μη υποδιαίρεσης, απαιτεί την παράθεση των βασικών λόγων της σχετικής επιλογής. Συνεπώς, το ζήτημα εξετάστηκε με βάση τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της υπό ανάθεση σύμβασης και ιδίως με κριτήριο αν η τμηματοποίηση είναι τεχνικά, λειτουργικά και επιχειρησιακά πρόσφορη, χωρίς να διακυβεύεται η ενιαία λειτουργία, η ποιότητα, η ασφάλεια, η διαλειτουργικότητα, η αποτελεσματική παρακολούθηση και η σαφής κατανομή ευθύνης κατά την εκτέλεση της σύμβασης.

Στο πλαίσιο αυτό εξετάστηκαν εναλλακτικά σενάρια υποδιαίρεσης: χωριστή ανάθεση της δομής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κοινού, χωριστή ανάθεση των τεχνικών υποδομών και πληροφοριακών συστημάτων, χωριστή ανάθεση των ερευνών ικανοποίησης και διασφάλισης ποιότητας, χωριστή ανάθεση των δράσεων ενίσχυσης φορέων και ειδικών ερευνών, χωριστή ανάθεση της εκπαίδευσης, χωριστή ανάθεση της διαχείρισης έργου, καθώς και το ενδεχόμενο διάκρισης μεταξύ υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών και υπηρεσιών τεχνολογικής αναβάθμισης. Τα σενάρια αυτά δεν κρίθηκαν πρόσφορα, διότι τα επιμέρους πακέτα εργασίας συνιστούν οργανωτική ανάλυση ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος, του οποίου τα στοιχεία λειτουργούν συμπληρωματικά και αλληλεξαρτώμενα, για τους λόγους που εκτίθενται αναλυτικά κατωτέρω.

Επιπλέον, το κρίσιμο κριτήριο δεν είναι αν μια επιμέρους δράση θα μπορούσε αφηρημένα να περιγραφεί ως αυτοτελές συμβατικό αντικείμενο, αλλά αν η χωριστή ανάθεσή της είναι, υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες του έργου, πρόσφορη, ασφαλής και λειτουργικά ισοδύναμη προς την ενιαία ανάθεση. Η δυνατότητα συμβατικής ρύθμισης επιμέρους διεπαφών δεν αρκεί αφ' εαυτής, εφόσον η διάσπαση της ευθύνης δημιουργεί αυξημένο κίνδυνο καθυστέρησης, ασάφειας ως προς την αιτία αποκλίσεων και αποδυνάμωσης της άμεσης διορθωτικής παρέμβασης.

- **Ενιαία φύση του αντικειμένου — Αλληλεξάρτηση υποσυστημάτων**

Το αντικείμενο της σύμβασης δεν συνίσταται σε άθροισμα ανεξάρτητων υπηρεσιών, αλλά στην αναβάθμιση και επέκταση του Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555, το οποίο λειτουργεί ως ενιαίος κόμβος εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευόμενων φορέων του. Η σύμβαση περιλαμβάνει, σε ενιαίο λειτουργικό και τεχνικό περιβάλλον, υπηρεσίες τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, σύστημα διαχείρισης αιτημάτων, διαδικτυακή πύλη, γνωσιακή βάση, εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης (IVR, AI agent, agent assist), analytics, back office υποστήριξη, δράσεις ποιότητας, έρευνες ικανοποίησης, εκπαίδευση και συνολική διαχείριση έργου. Τα στοιχεία αυτά συγκροτούν ενιαία ροή εξυπηρέτησης, από την είσοδο του αιτήματος του πολίτη έως την καταγραφή, ταξινόμηση, δρομολόγηση, απάντηση, ποιοτική αποτίμηση και αξιοποίηση των δεδομένων για τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας.

Η δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κοινού δεν δύναται να λειτουργήσει αποκομμένα από τις τεχνικές υποδομές του έργου. Οι εκπρόσωποι του 1555 αξιοποιούν το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων, τη γνωσιακή βάση, τα εργαλεία υποστήριξης εκπροσώπων, τους μηχανισμούς δρομολόγησης, τις λειτουργίες αναφορών και τα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης. Αντιστοίχως, τα τεχνικά υποσυστήματα δεν αποτελούν αυτοτελείς εφαρμογές πληροφορικής, αλλά εργαλεία που σχεδιάζονται, παραμετροποιούνται και βελτιώνονται με βάση τις πραγματικές ροές εξυπηρέτησης, τα δεδομένα των αιτημάτων και τα επίπεδα εξυπηρέτησης. Η ανάθεση των πεδίων αυτών σε διαφορετικούς αναδόχους θα δημιουργούσε

διαρκείς ανάγκες συντονισμού, επικαλύψεις και δυνητικές αμφισβητήσεις ευθύνης ως προς τη λειτουργικότητα, την παραμετροποίηση, τις αστοχίες και την επίτευξη των δεικτών απόδοσης.

- Απαιτούμενη διαλειτουργικότητα και ενιαία αρχιτεκτονική

Κρίσιμο στοιχείο για τη μη υποδιαίρεση αποτελεί η απαιτούμενη διαλειτουργικότητα. Το έργο προϋποθέτει πλήρη διασύνδεση και συμβατότητα μεταξύ πολλών καναλιών και υποσυστημάτων, καθώς και διαλειτουργικότητα με συστήματα τρίτων φορέων, όπως ενδεικτικά ο e-ΕΦΚΑ και λοιπά συστήματα του Υπουργείου. Η ασφαλής και αποδοτική λειτουργία του 1555 προϋποθέτει ενιαίο σχεδιασμό αρχιτεκτονικής, κοινή παραμετροποίηση, ενιαία διαχείριση αλλαγών, κοινή πολιτική δοκιμών, κοινό μηχανισμό επίλυσης προβλημάτων και ενιαία ευθύνη για την παραγωγική λειτουργία.

Σε περίπτωση κατάτμησης, η Αναθέτουσα Αρχή θα έπρεπε να διαχειρίζεται περισσότερες συμβάσεις για υποσυστήματα που δεν λειτουργούν αυτοτελώς αλλά αποτελούν διαδοχικούς κρίκους της ίδιας ροής εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά: αλλαγή στην κατηγοριοποίηση αιτημάτων στο ticketing θα πρέπει να ελεγχθεί ως προς τη συμβατότητά της με τη γνωσιακή βάση, τα scripts εξυπηρέτησης, τα εργαλεία AI, τους μηχανισμούς reporting και τους δείκτες ποιότητας· τροποποίηση στη γνωσιακή βάση θα επηρεάζει τις απαντήσεις εκπροσώπων, τη λειτουργία του agent assist, την εκπαίδευση της ομάδας εξυπηρέτησης και την ακρίβεια των ψηφιακών απαντήσεων· αλλαγή στις ροές δρομολόγησης μέσω IVR ή AI agent θα πρέπει να επανελεγχθεί ως προς τη σύνδεσή της με το τηλεφωνικό κέντρο, το ticketing, τα SLA και τους μηχανισμούς παρακολούθησης.

- Ενιαία ευθύνη

Σε περίπτωση αστοχίας ή πλημμελούς λειτουργίας, η ύπαρξη πολλαπλών αναδόχων θα καθιστά δυσχερή την άμεση απόδοση ευθύνης, καθώς το πρόβλημα μπορεί να οφείλεται σε περισσότερα σημεία της ενιαίας ροής. Εάν ένα αίτημα πολίτη δεν δρομολογηθεί ορθά ή απαντηθεί ελλιπώς, η αιτία μπορεί να ανάγεται στην αρχική καταγραφή, στην ταξινόμηση στο ticketing, στο περιεχόμενο της γνωσιακής βάσης, στη λειτουργία του AI εργαλείου, στο σενάριο εξυπηρέτησης, στην εκπαίδευση του εκπροσώπου ή στη διασύνδεση μεταξύ υποσυστημάτων. Σε σχήμα με πολλούς αναδόχους η διάγνωση και αποκατάσταση τέτοιων ζητημάτων θα απαιτούσε συντονισμό μεταξύ περισσότερων συμβατικών αντισυμβαλλομένων, δημιουργώντας κίνδυνο αλληλομετακύλισης ευθυνών και αδυναμία ταχείας επίλυσης.

Σε ένα κατατμημένο σχήμα, κάθε ανάδοχος έχει συμβατικό κίνητρο να βελτιστοποιήσει το δικό του τμήμα, χωρίς ενιαία ευθύνη για το συνολικό λειτουργικό αποτέλεσμα του 1555. Έτσι μπορούν να παραδοθούν άρτια επιμέρους αντικείμενα χωρίς να διασφαλίζεται ότι το συνολικό σύστημα λειτουργεί ενιαία και παράγει την προσδοκώμενη ωφέλεια. Η Αναθέτουσα Αρχή θα καλείται να κρίνει διαρκώς αν κάθε αστοχία οφείλεται στη μέτρηση, τη μελέτη, την εκπαίδευση, τη διαχείριση, τη λειτουργία, την παραμετροποίηση, τη γνωσιακή βάση ή το σύστημα — πρόκειται για ουσιαστικό κίνδυνο εκτέλεσης και όχι για απλή διοικητική δυσχέρεια.

Η ανάγκη ενιαίας ευθύνης αποκτά ιδιαίτερη σημασία λόγω του χαρακτήρα του 1555 ως υφιστάμενης και κρίσιμης δημόσιας υπηρεσίας. Η υπό ανάθεση σύμβαση δεν αφορά απλώς ανάπτυξη νέων εφαρμογών, αλλά τη συνέχιση, αναβάθμιση και επέκταση ενός ενεργού συστήματος εξυπηρέτησης. Η τυχόν κατάτμηση θα αύξανε τον κίνδυνο

διατάραξης της παραγωγικής λειτουργίας, ιδίως κατά τις φάσεις μετάβασης, ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών, επικαιροποίησης της γνωσιακής βάσης, εκπαίδευσης εκπροσώπων και εφαρμογής νέων ροών εξυπηρέτησης. Η αδιάλειπτη εξυπηρέτηση χιλιάδων πολιτών καθημερινά δεν επιτρέπει πρόσθετες καθυστερήσεις ή επιχειρησιακούς κινδύνους.

- Παρακολούθηση επιπέδων υπηρεσιών (SLA/KPIs)

Η ενιαία ανάθεση κρίνεται αναγκαία και για την αξιόπιστη παρακολούθηση των επιπέδων υπηρεσιών και των δεικτών απόδοσης. Τα SLA και τα KPIs του 1555 αποτυπώνουν τη συνολική λειτουργία της υπηρεσίας και την πραγματική εμπειρία εξυπηρέτησης του πολίτη. Παράμετροι όπως ο χρόνος αναμονής, η ορθή δρομολόγηση, η ακρίβεια και πληρότητα της απάντησης, η λειτουργία του ticketing, η απόδοση των εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης και η ταχύτητα επίλυσης συνιστούν αλληλένδετα στοιχεία του ίδιου αποτελέσματος. Η παρακολούθηση, ερμηνεία και επίτευξη των SLA δεν δύναται να αποσυνδεθεί από τον ανάδοχο που σχεδιάζει, παραμετροποιεί, λειτουργεί, υποστηρίζει και βελτιώνει το σύστημα. Αντιθέτως, σε σχήμα περισσότερων αναδόχων, τυχόν απόκλιση θα μπορούσε να αποδίδεται σε πλείονες αιτίες χωρίς σαφή προσδιορισμό υπευθύνου, μεταφέροντας στην Αναθέτουσα Αρχή ρόλο τεχνικού και επιχειρησιακού συντονιστή. Η ενιαία ανάθεση διασφαλίζει ότι τα SLA/KPIs λειτουργούν ως εργαλείο ουσιαστικής διοίκησης, με ενιαία λογοδοσία και άμεση αποκατάσταση δυσλειτουργιών.

- **Έρευνες ικανοποίησης και διασφάλιση ποιότητας**

Οι έρευνες ικανοποίησης και η διασφάλιση ποιότητας δεν αποτελούν απλή στατιστική μέτρηση ούτε αυτοτελή ερευνητική υπηρεσία. Στο παρόν έργο λειτουργούν ως μηχανισμός ανατροφοδότησης και συνεχούς βελτίωσης του 1555, καθώς τα πορίσματά τους πρέπει να οδηγούν σε διορθωτικές ενέργειες στη γνωσιακή βάση, στα scripts εξυπηρέτησης, στις ροές δρομολόγησης, στα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης, στην εκπαίδευση εκπροσώπων και στους δείκτες ποιότητας. Οι εν λόγω δράσεις συνδέονται με τη συνεχή αποτίμηση της ποιότητας, την αξιολόγηση εμπειρίας χρηστών, την ανάλυση αιτημάτων και την τροφοδότηση των μηχανισμών βελτίωσης. Εάν αποτελέσουν χωριστό τμήμα, ο ανάδοχος των ερευνών θα φέρει ευθύνη μέτρησης αλλά όχι ευθύνη εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών, ενώ ο ανάδοχος λειτουργίας θα μπορεί να αμφισβητεί τη μεθοδολογία ή την ερμηνεία των ευρημάτων, δημιουργώντας πρόσθετο συμβατικό σημείο τριβής στον κρίσιμο μηχανισμό συνεχούς βελτίωσης.

Επιπλέον, τίθεται ειδικό ζήτημα εμπιστευτικότητας, προστασίας δεδομένων και εμπιστοσύνης των πολιτών. Οι έρευνες απορρέουν από προηγούμενη επικοινωνία με δημόσια υπηρεσία για ζητήματα κοινωνικής ασφάλισης, εργασίας, ανεργίας, παροχών, συντάξεων, αιτημάτων φροντίδας ή άλλα ευαίσθητα συμφραζόμενα. Η χωριστή ανάθεση σε εξωτερικό ανάδοχο θα δημιουργούσε πρόσθετη ροή πρόσβασης δεδομένων, θα αύξανε τον αριθμό εμπλεκόμενων φορέων και θα δημιουργούσε αμφιβολίες ως προς τη νομιμότητα της κλήσης, τον σκοπό επεξεργασίας και την ασφάλεια των πληροφοριών που ο πολίτης μοιράστηκε στο πλαίσιο σχέσης εμπιστοσύνης με δημόσια υπηρεσία. Η ένταξη των ερευνών στο ενιαίο σχήμα εναρμονίζεται με τις αρχές ελαχιστοποίησης δεδομένων, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και

λογοδοσίας, διασφαλίζοντας ότι ο ίδιος συμβατικός φορέας που παρακολουθεί την ποιότητα και εντοπίζει τις αποκλίσεις έχει και την υποχρέωση να προτείνει και να ενσωματώνει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.

- **Ενίσχυση φορέων σε θεματολογία και ειδικές έρευνες**

Η δράση ενίσχυσης φορέων σε θεματολογία και οι ειδικές έρευνες δεν αποτελούν γενική συμβουλευτική ή μελετητική υπηρεσία αποκομμένη από το 1555. Αντλούν τη χρησιμότητά τους από τα δεδομένα, τα αιτήματα, τις ροές, τις δυσλειτουργίες, τα επαναλαμβανόμενα ερωτήματα, τα κενά πληροφόρησης και τις ανάγκες των φορέων που αναδεικνύονται κατά τη λειτουργία του συστήματος. Πρόκειται για στοχευμένες παρεμβάσεις που πρέπει να μεταφράζονται σε επικαιροποίηση περιεχομένου, βελτίωση διαδικασιών, αναπροσαρμογή θεματικών ροών, ενίσχυση της γνωσιακής βάσης και καλύτερη υποστήριξη των εμπλεκόμενων φορέων.

Εάν ανατεθούν χωριστά, η πρόσβαση στα αναγκαία λειτουργικά δεδομένα, αναφορές και κατηγοριοποιήσεις αιτημάτων θα πρέπει να διαμεσολαβείται από τον ανάδοχο λειτουργίας ή από την Αναθέτουσα Αρχή, προσθέτοντας νέο επίπεδο συντονισμού. Παράλληλα, θα υπήρχε κίνδυνος τα πορίσματα να παραμείνουν εξωτερικές εισηγήσεις χωρίς άμεση και δεσμευτική ενσωμάτωση στη γνωσιακή βάση, στις ροές εξυπηρέτησης και στους μηχανισμούς λειτουργικής βελτίωσης του 1555.

- **Διαχείριση έργου**

Η διαχείριση έργου δεν έχει προβλεφθεί ως ανεξάρτητη υπηρεσία συμβούλου αλλά ως εσωτερικός μηχανισμός διοίκησης, συντονισμού και παρακολούθησης των αλληλεξαρτήσεων του ίδιου του έργου. Αφορά τη συνολική οργάνωση, την παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων, την ποιότητα παραδοτέων, τη διαχείριση ροών εργασίας, την αποτύπωση αναγκών ανά φορέα και πακέτο εργασίας, τις αναφορές προόδου και τη συνολική συνοχή. Συνδέεται άμεσα με την παρακολούθηση τεχνικών και επιχειρησιακών εξαρτήσεων, τη διαχείριση αλλαγών, την προτεραιοποίηση παρεμβάσεων, την αποκατάσταση αποκλίσεων και τη διασφάλιση ότι τα παραδοτέα των επιμέρους δράσεων συγκλίνουν σε ενιαίο λειτουργικό αποτέλεσμα.

Εάν ανατεθεί σε διαφορετικό ανάδοχο από τον ανάδοχο υλοποίησης, είτε δεν θα έχει πραγματική εξουσία επιβολής διορθωτικών ενεργειών είτε θα δημιουργήσει παράλληλο κέντρο διοίκησης, με κίνδυνο σύγχυσης ρόλων. Σε περίπτωση καθυστέρησης ή αστοχίας, ο ανάδοχος υλοποίησης θα μπορεί να επικαλείται ελλιπή συντονισμό, ενώ ο ανάδοχος διαχείρισης αδυναμία παρέμβασης στο τεχνικό αντικείμενο. Η πρόβλεψη ρητρών συνεργασίας δεν αίρει τον κίνδυνο αυτό, διότι ενεργοποιούνται εκ των υστέρων, όταν έχει ήδη ανακύψει απόκλιση. Η διαχείριση έργου αποτελεί οργανικό μέρος της ευθύνης υλοποίησης και όχι αυτοτελές αντικείμενο που μπορεί να αποσπαστεί χωρίς επίπτωση στη σαφή κατανομή ευθύνης.

- **Εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση**

Η εκπαίδευση δεν αφορά γενική κατάρτιση σε δεξιότητες επικοινωνίας, αλλά εκπαίδευση επί των συγκεκριμένων συστημάτων, εφαρμογών, υποσυστημάτων, ροών, ρόλων, γνωσιακής βάσης, εργαλείων και μεθοδολογίας λειτουργίας

του 1555. Συνδέεται με τη μεταφορά τεχνογνωσίας, τη δυνατότητα χρήσης, παραμετροποίησης, παραγωγικής λειτουργίας, συντήρησης και σταδιακής ανάληψης καθηκόντων από στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εμπλεκόμενων φορέων. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο πρέπει να αποτυπώνει την εκάστοτε ισχύουσα παραμετροποίηση του συστήματος, τις πραγματικές ροές εξυπηρέτησης, τη λειτουργία ticketing, τα εργαλεία υποστήριξης εκπροσώπων και τους κανόνες ορθής χρήσης των ψηφιακών και AI εργαλείων. Επομένως, το εκπαιδευτικό περιεχόμενο δεν είναι στατικό ούτε μπορεί να αποσπαστεί από τον ανάδοχο που αναπτύσσει, λειτουργεί και επικαιροποιεί το σύστημα.

Εάν η εκπαίδευση ανατεθεί σε τρίτο ανάδοχο αποκομμένο από τον ανάδοχο σχεδιασμού και υλοποίησης, δημιουργείται κίνδυνος εκπαιδευτικού υλικού που δεν αντανακλά την τελική παραμετροποίηση, τις τρέχουσες ροές λειτουργίας, τα σενάρια εξυπηρέτησης και τις διορθώσεις που επέρχονται κατά την παραγωγική λειτουργία. Θα απαιτείται συνεχής ενημέρωση του εκπαιδευτικού αναδόχου, με κίνδυνο καθυστερήσεων, ασυμφωνίας εκδόσεων και αμφισβήτησης ευθύνης. Ο κίνδυνος αυτός είναι ιδιαίτερα έντονος διότι η εκπαίδευση δεν αφορά μόνο την αρχική χρήση, αλλά και τη μεταφορά τεχνογνωσίας για παρακολούθηση, παραμετροποίηση, παραγωγική λειτουργία, συντήρηση και μελλοντική υποστήριξη του 1555. Η χωριστή ανάθεση θα αποσυνέδεε τη μεταφορά τεχνογνωσίας από την πηγή της, δηλαδή από τον ανάδοχο που σχεδίασε και υλοποίησε τις τεχνικές και λειτουργικές επιλογές του συστήματος.

- **Συντονισμός σε σχήμα με πολλούς αναδόχους**

Η επίκληση δυνατότητας συμβατικού συντονισμού μεταξύ περισσότερων αναδόχων δεν αρκεί για να καταστήσει πρόσφορη την τμηματοποίηση. Σε κάθε σύνθετο έργο μπορούν να προβλεφθούν ρήτρες συνεργασίας και μηχανισμοί επίλυσης διαφορών. Το κρίσιμο είναι αν οι μηχανισμοί αυτοί εξασφαλίζουν ισοδύναμη ταχύτητα, ασφάλεια, ενιαία ευθύνη και άμεση διόρθωση. Στην παρούσα σύμβαση, οι επίμαχες δράσεις παρεμβαίνουν στα σημεία όπου το σύστημα αξιολογείται, διορθώνεται, εκπαιδεύεται, διοικείται και μεταβαίνει σε παραγωγική λειτουργία. Η διάσπασή τους θα μετέφερε στην Αναθέτουσα Αρχή τον ρόλο του διαρκούς συντονιστή και ολοκληρωτή. Οι ρήτρες συνεργασίας ενεργοποιούνται εκ των υστέρων, όταν έχει ήδη ανακύψει απόκλιση ή διαφωνία, ενώ η ενιαία ανάθεση ενσωματώνει εξαρχής τον συντονισμό, τη διαχείριση αποκλίσεων και την ευθύνη αποκατάστασης στο ίδιο συμβατικό πρόσωπο.

- **Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια πληροφοριών**

Ιδιαίτερη βαρύτητα έχει η προστασία προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια πληροφοριών. Το 1555 διαχειρίζεται αιτήματα που αφορούν κοινωνική ασφάλιση, εργασία, ανεργία, παροχές και συντάξεις. Η λειτουργία του συστήματος προϋποθέτει ενιαία πολιτική πρόσβασης, ασφάλειας, καταγραφής ενεργειών, ελέγχου, προστασίας δεδομένων, επιχειρησιακής συνέχειας και συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο (ΓΚΠΔ). Η εμπλοκή περισσότερων αναδόχων σε διαφορετικά σημεία της ίδιας ροής δεδομένων θα αύξανε τα σημεία πρόσβασης και διακίνησης πληροφοριών, θα καθιστούσε δυσχερέστερη την εποπτεία της συμμόρφωσης και θα δημιουργούσε αυξημένη πολυπλοκότητα ως προς την απόδοση ευθύνης σε περίπτωση περιστατικού ασφάλειας ή παραβίασης δεδομένων.

- **Ανταγωνισμός**

Η επιλογή της μη υποδιαίρεσης δεν αποσκοπεί σε περιορισμό του ανταγωνισμού ούτε σε αδικαιολόγητη συγκέντρωση. Ο ανταγωνισμός διασφαλίζεται μέσω της ανοικτής διαδικασίας, της δυνατότητας συμμετοχής ενώσεων οικονομικών φορέων, της δυνατότητας στήριξης στις ικανότητες τρίτων και της δυνατότητας υπεργολαβικής εκτέλεσης επιμέρους εργασιών. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να συμμετάσχουν σχήματα με συμπληρωματικές τεχνικές, επιχειρησιακές, οργανωτικές και ερευνητικές ικανότητες, χωρίς να διασπάται η ενιαία συμβατική ευθύνη έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν επικαλείται τις ενώσεις ή την υπεργολαβία για να αποφύγει την εξέταση τμηματοποίησης, αλλά για να τεκμηριώσει ότι η επιλεγείσα λύση επιτυγχάνει ισορροπία μεταξύ δύο επιδιώξεων: αφενός της διεύρυνσης του ανταγωνισμού και συμμετοχής εξειδικευμένων οικονομικών φορέων, αφετέρου της ανάγκης ενιαίας ευθύνης, άμεσης λογοδοσίας και ασφαλούς λειτουργικής ολοκλήρωσης. Η συμμετοχή ενώσεων ή υπεργολαβικών σχημάτων εντάσσεται σε ενιαίο οργανωτικό και συμβατικό πλαίσιο, χωρίς να μεταφέρεται στην Αναθέτουσα Αρχή η ευθύνη διαχείρισης αντικρουόμενων συμβατικών συμφερόντων και αλληλομετακύλισης ευθυνών μεταξύ ανεξάρτητων αναδόχων. Επιπλέον, η ενιαία ανάθεση εναρμονίζεται με την αρχή της οικονομικότητας, καθώς αξιοποιεί οικονομίες κλίμακας, μειώνει το διοικητικό κόστος παρακολούθησης πολλαπλών συμβάσεων και αποτρέπει επικαλύψεις ή αντιφατικές παρεμβάσεις.

- **Αντίστοιχη πρακτική σε ομοειδή έργα**

Η επιλογή ενιαίας ανάθεσης είναι συνεπής με την πρακτική που έχει ακολουθηθεί σε πρόσφατες ομοειδείς δημόσιες συμβάσεις πολυκαναλικής εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά, στη διακήρυξη του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών για το "Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών" (ΑΔΑΜ 26PROC018520735, 2026-02-20), προϋπολογισμού 19.600.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ, το αντικείμενο περιλαμβάνει ενιαία πακέτα λογισμικού, υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, υπηρεσίες εκπαίδευσης και υπηρεσίες έρευνας αγοράς, χωρίς υποδιαίρεση σε τμήματα, λόγω συμπληρωματικότητας και αλληλεξάρτησης των επιμέρους υπηρεσιών. Αντίστοιχη προσέγγιση υιοθετήθηκε στη διακήρυξη του Υπουργείου Υγείας για την "Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης" (ΑΔΑΜ 25PROC016258816, 2025-02-05), η οποία συνδυάζει τηλεφωνικό κέντρο, διαχείριση έργου, υπηρεσίες τεχνολογίας πληροφοριών, σύστημα διαχείρισης εξυπηρέτησης και υπηρεσίες έρευνας αγοράς, χωρίς υποδιαίρεση, για λόγους τεχνικής πολυπλοκότητας, ενιαίου τρόπου υλοποίησης και ενιαίου σχήματος διοίκησης. Η αναφορά αυτή δεν υποκαθιστά την ειδική αιτιολόγηση της παρούσας, αλλά επιβεβαιώνει ότι η ενιαία ανάθεση αποτελεί θεσμικά αποδεκτή επιλογή για έργα της κατηγορίας αυτής.

- **Κίνδυνος χρηματοδότησης και τήρηση προθεσμιών**

Η κατάτμηση θα απαιτούσε επιπλέον σχεδιασμό, πολύπλοκες διαδικασίες συντονισμού και επαναλαμβανόμενες δοκιμές ολοκλήρωσης, με βέβαιη συνέπεια την καθυστέρηση ολοκλήρωσης εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών. Αυτό θα εξέθετε σε κίνδυνο τόσο τη χρηματοδότηση από το Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή, όσο και την αδιάλειπτη εξυπηρέτηση των πολιτών. Η πρακτική λειτουργία του 1555 έχει ήδη αποδείξει την ανάγκη ταχύτατων αντανακλαστικών και ενιαίας αντίδρασης: χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η υψηλή εισερχόμενη κίνηση για ασφαλιστική ικανότητα e-ΕΦΚΑ (Φεβρουάριος–Μάρτιος 2024) και οι ανάγκες κοινωνικού τουρισμού ΔΥΠΑ (Απρίλιος–

Μάιος 2026). Η αδυναμία άμεσης, ολοκληρωμένης και συντονισμένης ανταπόκρισης σε κατατμημένο σχήμα θα είχε άμεσες επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Αναθέτουσα Αρχή κρίνει ότι η υποδιαίρεση της σύμβασης σε επιμέρους τμήματα δεν είναι τεχνικά, λειτουργικά και επιχειρησιακά πρόσφορη. Τα πακέτα εργασίας δεν αποτελούν αυτοτελή αντικείμενα κατάλληλα για χωριστή ανάθεση, αλλά αλληλένδετες συνιστώσες ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών, το οποίο καλείται να ανταποκριθεί σε διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, σε μικρά χρονικά διαστήματα και σε ευαίσθητα αντικείμενα εξυπηρέτησης, με ταχύτατα αντανακλαστικά και ενιαία συντονισμένη αντίδραση.

Η μη υποδιαίρεση δεν βασίζεται σε γενική επίκληση συντονισμού ούτε σε αφηρημένη επιφύλαξη έναντι πολλών αναδόχων. Βασίζεται στη συγκεκριμένη λειτουργική ένταξη κάθε δράσης στον κύκλο ζωής του 1555: οι έρευνες τροφοδοτούν διορθωτικές ενέργειες, οι ειδικές μελέτες αποτυπώνουν και θεραπεύουν ανάγκες που αναδεικνύονται από τη λειτουργία, η διαχείριση έργου διασφαλίζει τις αλληλεξαρτήσεις και τη συνολική ποιότητα, ενώ η εκπαίδευση μεταφέρει την τεχνογνωσία χρήσης, παραμετροποίησης και παραγωγικής λειτουργίας. Όλες οι δράσεις είναι λειτουργικά συνδεδεμένες με το κύριο πληροφοριακό και επιχειρησιακό σύστημα.

Η ενιαία ανάθεση είναι αναγκαία για τη διασφάλιση της ολοκληρωμένης αρχιτεκτονικής, της διαλειτουργικότητας, της ενιαίας διαχείρισης αλλαγών, της αδιάλειπτης λειτουργίας του 1555, της προστασίας προσωπικών δεδομένων, της παρακολούθησης δεικτών ποιότητας, της σαφούς κατανομής ευθύνης και της αποτελεσματικής χρήσης δημόσιων και ενωσιακών πόρων. Ευθυγραμμίζεται με την αρχή της οικονομικότητας, αξιοποιεί οικονομίες κλίμακας και αποτρέπει επικαλύψεις ή αντιφατικές παρεμβάσεις. Για όλους τους παραπάνω λόγους, η Αναθέτουσα Αρχή τεκμηριωμένα διατηρεί την επιλογή της μη υποδιαίρεσης της σύμβασης σε επιμέρους τμήματα, με υποβολή προσφορών για το σύνολο του αντικειμένου, λαμβάνοντας, επιπλέον, υπόψη ότι δια της ενιαίας δημοπράτησης της σύμβασης αποτρέπεται και ο κίνδυνος μερικής ανάθεσης του συμβατικού αντικειμένου που θα οδηγούσε, επί της ουσίας, σε ματαίωση του σκοπού και του αποτελέσματος του έργου.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία (συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των τριάντα επτά εκατομμυρίων οκτακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (37.835.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (9.080.509,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων εννιακοσίων δεκαπέντε χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (46.915.964,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία, μη συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των είκοσι εκατομμυρίων επτακοσίων χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (20.700.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.968.109,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι πέντε εκατομμυρίων εξακοσίων εξήντα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (25.668.564,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των δεκαεπτά εκατομμυρίων εκατόν τριάντα πέντε χιλιάδων ευρώ (17.135.000,00 €) πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.112.400,00 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι ενός εκατομμυρίων διακοσίων σαράντα επτά χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (21.247.400,00 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης (17.135.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ) δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της ως άνω πράξης

Η ενεργοποίηση του Δικαιώματος Προαίρεσης δεν είναι δεσμευτική για την Αναθέτουσα Αρχή και σε καμία περίπτωση δεν υποχρεούται να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα, παρά μόνο εάν το κρίνει αναγκαίο. Το κόστος του παρεχόμενου ανθρωποχρόνου υπολογίζεται με βάση την οικονομική προσφορά του αναδόχου.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε τριάντα (30) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι** της παρούσας Διακήρυξης.

Προσφορές υποβάλλονται για το συνολο της παρούσας.

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 διέπονται 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. 5218/2025 «*Αναμόρφωση του πλαισίου για την επαγγελματική κατάρτιση υπαλλήλων που χειρίζονται δημόσιες συμβάσεις, του πλαισίου για την προετοιμασία και την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και την έννομη προστασία στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, του πλαισίου εθνικών υποδομών ποιότητας και του πλαισίου ίδρυσης, επέκτασης και εκσυγχρονισμού των μεταποιητικών δραστηριοτήτων στην Περιφέρεια Αττικής και λοιπές διατάξεις*» (Α' 125) και ιδίως του Μέρους Β' αυτού.
- του ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37

- 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»,
- των διατάξεων του ν. 4921/22 «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωσης των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις (Α 75), και ειδικότερα του άρθρου 32 αυτού,
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», 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 άρθρου 11 ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων…»,

-

- του π.δ/τος 39/2017 (Α' 64) *«Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»*
- της υπ΄ αριθ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: *«Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β'2385 με διορθ. σφαλ. στο Β' 3061).*
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας*: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075)*
- της υπ' αριθμ. *63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»*
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α΄44)

- της υπ' αριθ. *ΚΥΑ 29507 ΕΞ 2025 (Β' 5274/03.10.2025): «Αιτήσεις έκδοσης και αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων προς Αναθέτουσες Αρχές του Δημοσίου, λειτουργία της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής TimologioB2G, διασύνδεσή της με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov. gr-ΕΨΠ) και λεπτομέρειες για την ψηφιοποίηση της διαδικασίας»*
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) *«Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»*
- του ν. 4557/2018 (ΦΕΚ Α' 139/30.7.2018) «*Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2015/849/ΕΕ) και άλλες διατάξεις*»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν. 5144/2024 (Α' 162) «Κώδικας 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 π.δ/τος 80/2016 (Α' 145) *«Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»*
- του π.δ/τος 28/2015 (Α' 34) *«Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,*
- 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 δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- 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. 4820/2021 (Α' 130): «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις».
- του ν. 4912/2022 (Α' 59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»,
- *του ν.* 4635*/2019 (Α'167) « Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.*
- του ν. 4914/2022 (Α'61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4961/2022 (Α' 146) «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4919/2022 (Α' 71) *«Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του*

Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»

- του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- του ν. 5090/2024 (ΦΕΚ Α' 30/23.02.2024) «*Παρεμβάσεις στον Ποινικό Κώδικα και τον Κώδικα Ποινικής Δικονομίας για την επιτάχυνση και την ποιοτική αναβάθμιση της ποινικής δίκης -Εκσυγχρονισμός του νομοθετικού πλαισίου για την πρόληψη και την καταπολέμηση της ενδοοικογενειακής βίας*» και ειδικότερα τα άρθρα 134 και 135 αυτού
- του ν. 5160/2024 (Α' 195) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2022/2555 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Δεκεμβρίου 2022, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο κυβερνοασφάλειας σε ολόκληρη την Ένωση, την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014»
- Του π.δ. 261/1997 (Α' 186) «Για τη Διαφάνεια στη διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης»
- του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 3/16
- 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) OJ L 119,
- του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023),
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/625 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 15ης Μαρτίου 2017, για τους επίσημους ελέγχους,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/1060 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Ιουνίου 2021 για τον καθορισμό Κοινών Διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο+, το Ταμείο Συνοχής, το Ταμείο Δίκαιης Μετάβασης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και Υδατοκαλλιέργειας και δημοσιονομικών κανόνων για τα εν λόγω Ταμεία και για το Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης, το Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας και το Μέσο για τη Χρηματοδοτική Στήριξη της Διαχείρισης των Συνόρων και την Πολιτική των Θεωρήσεων, όπως ισχύει.

- του Κανονισμός (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- Η απόφαση της Επιτροπής C/2025/ 6901 final- 08.10.2025 για την τροποποίηση της εκτελεστικής απόφασης C(2022) 4464 σχετικά με την έγκριση του προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή» για στήριξη από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο+ στο πλαίσιο του στόχου «Επενδύσεις στην απασχόληση και την ανάπτυξη» στην Ελλάδα, η οποία τροποποίησε την Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με αριθμό C/2022/4464 final – 22.06.2022
- της υπ΄αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β΄2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», όπως τροποποιήθηκε με την υπ΄ αριθμ. 44756/3.06.2024 (Β΄3380/3.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα: «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗ-ΔΗΣ) & την αριθμ. 78072/08.10.2025 (Β’ 5645/22.10.2025) κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- της υπ’ αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β΄5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»
- Τη με αριθμ. 5483/20-1-2023 (ΦΕΚ Β΄390) κοινή υπουργική απόφαση του αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Διαδικασίες δημοσιονομικών διορθώσεων και αναζήτησης αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών στα Τομεακά και Περιφερειακά Προγράμματα του ΕΣΠΑ 2021-2027».
- Την υπ' αρ.πρωτ. 114947/01-12-2022 (Β' 6132) Υπουργική Απόφαση «Εθνικοί Κανόνες Επιλεξιμότητας των δαπανών των πράξεων των Προγραμμάτων 2021-2027» (Ν. 4914/2022 (Α' 61) άρθρο 63, παρ.20).
- Την με αρ.πρωτ. 114274/2022 (Β΄ 6131) Υπουργική Απόφαση «Διαδικασίες ελέγχου νομιμότητας διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης δημοσίων συμβάσεων στο πλαίσιο των Τομεακών και Περιφερειακών Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ 2021-2027 (έλεγχος δημοσίων συμβάσεων του άρθρου 38 του Ν.4914/2022 (Α΄61)
- το Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2021-2027
- της υπ’ αριθμ. ΦΓ8/38154/15-09-2023 (Β΄ 5537/20.09.2023) απόφασης της Ολομέλειας του Ελεγκτικού Συνεδρίου «Διενέργεια προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο με τη χρήση των δυνατοτήτων που παρέχει το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).»
- 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.

- Τις διατάξεις του ν. 5045/2023 (Αρ. Φύλλου 136) άρθρο 71 «Ρυθμίσεις για τις Επιτελικές Δομές των Υπουργείων Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας».
- Τις διατάξεις του Π.Δ. 77/27-06-2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων, Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών, Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α'130). ,
- Την αριθμ. 2466/7-12-2024 (ΦΕΚ 6740/10-12-2024) ΚΥΑ με θέμα: Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ`.αριθμ.114986/4-12-2023 ΚΥΑ «Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας με την επωνυμία «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης». (Β` 6843)
- Το υπ' αριθμ. 32/14-06-2024 Προεδρικό Διάταγμα «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91/2024)
- Την υπ' αριθμ. 82566 ΕΞ 2024/11-06-2024 2024 (ΑΔΑ: ΕΓ0ΥΗ-5ΒΜ) ΥΑ του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «Τοποθέτηση προϊσταμένων της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης»
- Τη με αριθμ. 182170/17-10-2025 (ΑΔΑ: 65Η6Η-ΘΚΡ) Πρόσκληση της ΕΥΔ με τίτλο «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», όπως ισχύει.
- Το με id 97602/15-01-2026 Τεχνικό Δελτίο Πράξης (κωδ.MIS 6050544) της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για την ένταξη της πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», στο Πρόγραμμα «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή».
- Την με αριθμ.πρωτ. 44515/30-12-2025 Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με τίτλο: «Αναβάθμιση και Επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555»
- Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης όπως αυτό καταγράφεται στα έγγραφα τεκμηρίωσης της αξιολόγησης της πρότασης και ειδικότερα στη Λίστα ελέγχου πληρότητας & επιλεξιμότητας της πρότασης και στο Φύλλο Αξιολόγησης Πράξης, τα οποία αποτυπώνονται στο ΟΠΣ – ΕΣΠΑ καθώς και στη Λίστα Ελέγχου Κρατικών Ενισχύσεων.
- Τη με αριθμ. πρωτ. 51956/30-03-2026 θετική εισήγηση της Προϊσταμένης της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή».
- Τη με αρ. πρωτ. 53160/01-04-2026 (ΑΔΑ: 6ΝΦΩΗ-89Ο) Απόφαση Ένταξης της Πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555» με Κωδικό ΟΠΣ 6050544 στο Πρόγραμμα «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή 2021-2027».

- τις σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, 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.
- Το με αριθμ. πρωτ. 905/24-4-2026 εγκεκριμένο αίτημα (ΑΔΑΜ: 26REC01888904 2026-04-24).
- Τη με αριθμ. πρωτ. 112536/9-7-2026 Συμφωνη Γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Προγράμματος ανθρώπινου δυναμικου και Κοινωνική Συνοχή επί του σχεδίου της διακήρυξης.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών, ορίζεται η **18-08-2026 ημέρα Τρίτη και ώρα 11.30 π..μ.**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη

www.promitheus.gov.gr) https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal

1.6 Δημοσιότητα

Α. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 13-07-2026 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης με αριθμό αναφοράς 71a833d9af57-4b18-b280db9897f18afa-01

Β. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

- Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν 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: 456006 και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- Η παρούσα Διακήρυξη, 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.epiteliki-ergasias.gov.gr

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.

δ) δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που δημιουργεί κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης.

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:

1. Η υπ. αριθμ. 2026/S 133-485955 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ : 26PROC019443710 2026-07-14), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
3. Η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
4. Οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

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 (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), 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 δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών 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 κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλον 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 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.

Η αναθέτουσα αρχή, με αιτιολογημένη απόφασή της, δύναται να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

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 (με το τυποποιημένο έντυπο «Διορθωτικό»), στο ΚΗΜΔΗΣ και στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο http://et.diavgeia.gov.gr/.

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,* δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κατά παρέκκλιση των ως άνω παραγράφων, γίνεται δεκτή η υποβολή ενός ή περισσότερων στοιχείων των προσφορών και των δικαιολογητικών κατακύρωσης, στην Αγγλική γλώσσα χωρίς να απαιτείται επικύρωσή τους, στο μέτρο που τα ανωτέρω έγγραφα είναι καταχωρισμένα σε επίσημους ιστότοπους φορέων πιστοποίησης, στους οποίους υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση μέσω διαδικτύου και εφόσον ο οικονομικός φορέας παραπέμπει σε αυτούς, προκειμένου η επαλήθευση της ισχύος τους να είναι ευχερής για την αναθέτουσα αρχή.

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 εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα 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 κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής Διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, 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. αα' του προηγούμενου εδαφίου ζ΄ δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

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

Ενδεικτικά Υποδείγματα εγγυητικών επιστολών αναφέρονται στο Παράρτημα IV 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.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Ειδική Υπηρεσία «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ) (στο εξής αναθέτουσα αρχή) έχει δικαίωμα να προβαίνει σε επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του παρέχοντος υπηρεσίες σε περίπτωση που αυτός αποτελεί φυσικό πρόσωπο ή/και του προσωπικού που απασχολεί σε περίπτωση που αυτός αποτελεί είτε φυσικό είτε νομικό πρόσωπο ή/και των στελεχών της διοίκησής του σε περίπτωση

που αυτός αποτελεί νομικό πρόσωπο, αποκλειστικά για τους σκοπούς υλοποίησης και υποστήριξης της παρούσας σύμβασης, καθώς και για σκοπούς συμβατικών και νόμιμων υποχρεώσεων που πηγάζουν από το εργατικό, κοινωνικοασφαλιστικό και φορολογικό δίκαιο, και εν γένει το ελληνικό, το ευρωπαϊκό και το διεθνές δίκαιο. Τα ως άνω στοιχεία ενδέχεται να γνωστοποιηθούν και σε άλλες τρίτες οντότητες, όπως φορείς, ασφαλιστικά ταμεία, δημόσιες αρχές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στα πλαίσια κοινωνικοασφαλιστικών υποχρεώσεων του Αναθέτοντος ή προς συμμόρφωσή του με οποιαδήποτε έννομη υποχρέωση. Στα πλαίσια της ως άνω επεξεργασίας η Ειδική Υπηρεσία «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ) υποχρεούται όπως λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που κρίνονται αναγκαία για τη διαφύλαξη και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του αντισυμβαλλόμενού της ή/και του προσωπικού που απασχολεί ή/και των στελεχών της διοίκησής του. Ο παρέχων υπηρεσίες ή/και το προσωπικό που απασχολεί ή/και τα στελέχη της διοίκησής του σε κάθε περίπτωση έχουν βάσει του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR [)Κανονισμού 2016/679] δικαίωμα ενημέρωσης (άρθρα 13 και 14), πρόσβασης και λήψης αντιγράφου (άρθρο 15), διόρθωσης (άρθρο 16), διαγραφής (άρθρο 17), περιορισμού επεξεργασίας (άρθρο 18), φορητότητας (άρθρο 20), εναντίωσης (άρθρο 21), γνώσης και αντίρρησης τυχόν αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων (άρθρο 22), ανάκλησης της συγκατάθεσης (άρθρο 7 παρ. 3), καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Τα ως άνω δικαιώματα τελούν υπό την επιφύλαξη άσκησης των έννομων υποχρεώσεων της Ειδικής Υπηρεσίας «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ), σε περίπτωση που αυτό ήθελε εγείρει τυχόν αξιώσεις του κατά του αντισυμβαλλόμενου και σε κάθε περίπτωση διαφύλαξης δημοσίου συμφέροντος.

Ο Παρέχων Υπηρεσίες έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την Ανάθεση και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ειδικής Υπηρεσίας «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ), στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.epiteliki-ergasias.gov.gr στην ενότητα https://epiteliki-ergasias.gov.gr/index.php/prokirikseis/.

Ο Παρέχων Υπηρεσίες υποχρεούται κατά την υπογραφή της σύμβασης να υπογράψει και το σχετικό Παράρτημα της σύμβασης, περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και παροχής εγγυήσεων κατά την Επεξεργασία, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα 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, στον 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 Συμφωνίας, 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.

Στον βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 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. 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, σύμφωνα με το άρθρο 19, παρ. 1, 2 και 3 του ν. 4412/2016.

Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλεγγύως 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. Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό 2% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και δικαιώματος προαίρεσης), ήτοι να ανέρχεται στο ποσό των τετρακοσίων δέκα τεσσάρων χιλιάδων εννέα ευρώ και δέκα λεπτών 414.009,10 € (ευρώ) .

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 του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητεί από τους προσφέροντες να παρατείνουν, 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.

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 ενδίκων 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 γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για την υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, κατά 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 προσκομίστηκαν 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) 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[1] καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

[1] Επισημαίνεται ότι η αναφορά στο ΕΕΕΣ σε "τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση" νοείται ως "αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση", η δε σχετική δήλωση του οικονομικού φορέα στο Μέρος ΙΙΙ.Α. του ΕΕΕΣ αφορά μόνο σε αμετάκλητες καταδικαστικές αποφάσεις

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 παρ. 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 στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237Α 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 λειτουργών), 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 συνδεόμενα 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-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία 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 (ΕΕ L 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 αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

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

- 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.

- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

- σε όλες τις λοιπές 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 σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί με 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 περ. 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.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις 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 κανονισμού.

2.2.3.3 Δεν εφαρμόζεται στην παρούσα (διατηρείται για λόγους αρίθμησης)..

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

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

(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 προκύπτουσα 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 3γ του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν 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 θεραπευτεί 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, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευτεί 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˙ επί του συγκεκριμένου λόγου αποκλεισμού, επισημαίνεται ότι κυρώσεις των άρθρων 206, 207, 208, 213, 218, 219 και 220 του ν. 4412/2016, συνολικού ύψους που δεν ξεπερνά τις δύο εκατοστιαίες μονάδες (2%), επί της αξίας της σύμβασης στο πλαίσιο της οποίας επιβλήθηκαν για την πλημμελή εκτέλεση απαίτησης σε οικονομικό φορέα δεν θεωρούνται σοβαρή πλημμέλεια για την εφαρμογή της περ. στ) της παρ. 4 του άρθρου 73, εφόσον ο οικονομικός φορέας έχει εξοφλήσει το σύνολο του ποσού στην αναθέτουσα αρχή. Στο πλαίσιο αυτό, διευκρινίζεται ότι η παράλειψη της δήλωσης των παραπάνω κυρώσεων στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης δεν λαμβάνεται υπόψη για την εφαρμογή της περ. ζ) του άρθρου 73 ν. 4412/2016. Για τον υπολογισμό των δύο εκατοστιαίων μονάδων (2%) του πρώτου εδαφίου δεν υπολογίζονται οι κυρώσεις για τις οποίες τα επανορθωτικά μέτρα που έλαβαν οι οικονομικοί φορείς έχουν κριθεί επαρκή από την αρμόδια Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 (βλ. άρθρο 202Α ν. 4412/2016),

(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 της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχείρησε 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, 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.

2.2.3.5.α. Απαγορεύεται η ανάθεση της παρούσας σύμβασης, σε:

α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα 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 φορέα 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 (τρίτων) στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται, κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.»

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

2.2.3.7. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β΄ αυτής, 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). Για τον σκοπό αυτό, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευτεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες 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. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. 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, σε εθνικό επίπεδο, 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.

Η εξέταση των, κατά τα ανωτέρω, προσκομισθέντων από τον οικονομικό φορέα στοιχείων, για τη διαπίστωση της επάρκειας η μη των επανορθωτικών μέτρων που έλαβε και επικαλείται, θα πραγματοποιηθεί κατά το στάδιο της εξέτασης των δικαιολογητικών κατακύρωσης.

2.2.3.8. Η απόφαση για τη 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, καθώς και στην υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β΄5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με θέμα: «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016».

Η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει στην Επιτροπή εξέτασης επανορθωτικών μέτρων της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 το σχέδιο της απόφασής της περί της διαπίστωσης της επάρκειας ή μη των ληφθέντων από τον οικονομικό φορέα επανορθωτικών μέτρων, συνοδευόμενο από πλήρη φάκελο που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία. Το σχέδιο της απόφασης της αναθέτουσας αρχής, μαζί με όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου epanorthotika@eaadhsy.gr.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης

προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η αναθέτουσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφα, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

Αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει ότι τα στοιχεία που προσκόμισε ο οικονομικός φορέας δεν είναι πλήρη ή απαιτούνται διευκρινίσεις, πριν από την αποστολή του σχεδίου της απόφασής της στην Επιτροπή, καλεί τον οικονομικό φορέα για τη συμπλήρωση των σχετικών στοιχείων ή/και την παροχή διευκρινίσεων, εντός προθεσμίας, που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες.

Αν ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκριθεί στην πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, το γεγονός αυτό μνημονεύεται στο σχέδιο της απόφασης.

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί μετά την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπό του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την αναθέτουσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.
Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9. Οικονομικός φορέας, εις 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.

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης και ιδίως με ένα ή περισσότερα από τα κύρια επιμέρους αντικείμενα αυτής, όπως υπηρεσίες πολυκαναλικής ή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, υπηρεσίες πληροφορικής και ανάπτυξης ή υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων, υπηρεσίες συμβουλευτικής και διαχείρισης έργων, υπηρεσίες ερευνών, μελετών ή εκπαίδευσης.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η ανωτέρω απαίτηση θα πρέπει να καλύπτεται από κάθε μέλος της ένωσης ξεχωριστά.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά 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 τού 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 μέλους 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 πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες, πριν το έτος δημοσίευσης της διακήρυξης του διαγωνισμού, διαχειριστικές χρήσεις (2023, 2024 και 2025), τουλάχιστον ίσο με το 30% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συνυπολογιζομένων του δικαιώματος προαίρεσης και του ΦΠΑ.
Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των ανωτέρω τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος όρος του γενικού ετήσιου κύκλου εργασιών για όσες χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με το 30% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συνυπολογιζομένων του δικαιώματος προαίρεσης και του ΦΠΑ.
Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εν λόγω απαίτηση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

2.2.6.1 Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν σημαντική και τεκμηριωμένη εμπειρία, που να αποδεικνύεται από την υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση έργο. Ειδικότερα, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

Να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς τα τελευταία πέντε[2] (5) έτη πριν από την καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών:

(i) τουλάχιστον ένα (1) έργο *σχεδιασμού και υλοποίησης ή/και λειτουργίας πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών ή/και πολιτών ή/και επιχειρήσεων το οποίο να περιλαμβάνει υποχρεωτικά υποστήριξη τουλάχιστον τριών (3) καναλιών εξυπηρέτησης από τα ακόλουθα: Voice / IVR, Web channel, Εφαρμογές Κινητών (Mobile Apps), Video Calls, Ψηφιακοί Βοηθοί εξυπηρέτησης (Voice Bot, ChatBot ή/και AI Assistant),*

(ii) τουλάχιστον ένα (1) έργο *σχεδιασμού και υλοποίησης ή/και λειτουργίας πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών ή/και πολιτών ή/και επιχειρήσεων το οποίο να περιλαμβάνει υποχρεωτικά σχεδιασμό και υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων ή CRM ή συστήματος λογισμικού με χρήση Workflow Management, το οποίο να καλύπτει κατ' ελάχιστον: καταγραφή και ταξινόμηση αιτημάτων, δρομολόγηση βάσει κανόνων, παρακολούθηση SLA, αναφορές KPI, ενοποίηση με τουλάχιστον δύο (2) τρίτα συστήματα μέσω API, μηχανισμό γνώσης (knowledge base) και πλήρες ιστορικό ενεργειών,*

(iii) τουλάχιστον ένα (1) έργο *σχεδιασμού και υλοποίησης ή/και λειτουργίας πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών ή/και πολιτών ή/και επιχειρήσεων το οποίο να περιλαμβάνει υποχρεωτικά ένα (1) τουλάχιστον από τα ακόλουθα στοιχεία:*

1) *εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR Compliance Plan) στο πλαίσιο εξυπηρέτησης πελατών ή/και πολιτών ή/και επιχειρήσεων, ή/και*

2) *διενέργεια μελέτης εκτίμησης αντικτύπου προστασίας δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 35 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και το άρθρο 65 του ν. 4624/2019, όπως ισχύει, ή/και*

3) *λειτουργία του πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης σε περιβάλλον κυβερνητικού νέφους ή ισοδύναμου δημόσιου cloud ή/και σε υποδομές Microsoft Azure, ίδιες ή παρόμοιες με εκείνες της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., κατάλληλα προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις λειτουργίας G-Cloud (Public Cloud) και συμμορφούμενες με τις σχετικές τεχνικές και επιχειρησιακές προδιαγραφές,*

[2] Η διεύρυνση της καταρχήν προβλεπόμενης στον νόμο τριετούς περιόδου αναφοράς πραγματοποιείται για τη διασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου ανταγωνισμού, σύμφωνα με τη σχετική πρόβλεψη του παραρτήματος XII – μέρος II-περ. α.II του ν. 4412/2016.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

(iv) τουλάχιστον ένα (1) έργο παροχής υπηρεσιών Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης*, εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών, για εταιρείες ή/και οργανισμούς, με ετήσιο όγκο τουλάχιστον 3.000.000 κλήσεων.*

Σημειώνεται ότι Έργα που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου ή/και υπηρεσίες προωθητικών ενεργειών δεν θεωρούνται συναφή για την κάλυψη του κριτηρίου iv.

Η συμβατική αξία των ανωτέρω έργων (υπό i έως iv) θα πρέπει αθροιστικά να είναι τουλάχιστον ίση με το του 50% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης (μη συνυπολογιζομένων του δικαιώματος προαίρεσης και του ΦΠΑ).

Σε περίπτωση που κάποιος υποψήφιος Ανάδοχος έχει υλοποιήσει έργα, όπως αναφέρεται παραπάνω, ως μέλος ένωσης εταιρειών, για την ικανοποίηση του κριτηρίου της συμβατικής αξίας προσμετράται μόνο το συμβατικό τίμημα που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του στην ένωση.

Επιτυχής ολοκλήρωση ενός Έργου νοείται η εντός χρονοδιαγράμματος, προϋπολογισμού και προδιαγραφών ποιότητας υλοποίηση ενός έργου.

Διευκρινίζεται ότι ένας οικονομικός φορέας ***δύναται να επικαλεστεί μία ή περισσότερες σύμβασεις για την κάλυψη μίας ή περισσότερων ή όλων των απαιτήσεων από τις οριζόμενες ανωτέρω.***

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις μπορούν να καλύπτονται αθροιστικώς από τα μέλη της ένωσης

2.2.6.2 Οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν Ομάδα Έργου (Key Experts) με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

- Έναν (1) **Υπεύθυνο έργου** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό τίτλο ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης και Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών/integrated master ή Διδακτορικο Τίτλο Σπουδών στον τομέα της Πληροφορικής ή Διοίκησης, και δώδεκα (12) έτη επαγγελματική εμπειρία σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων εκ των οποίων οκτώ (8) έτη επαγγελματική εμπειρία σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση και υλοποίηση έργων πληροφορικής,

- Έναν (1) **Αναπληρωτή υπεύθυνο έργου** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής και Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών ή Διδακτορικο Τίτλο Σπουδών στον τομέα της Πληροφορικής και τουλάχιστον δέκα (10) έτη επαγγελματική εμπειρία, εκ των οποίων τουλάχιστον (6) έτη σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση και υλοποίηση έργων πληροφορικής .

- Έναν (1) **Υπεύθυνο Οικονομικής Διαχείρισης Έργου,** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών ειδικότητας/κατεύθυνσης οικονομικών σπουδών και Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών ή Διδακτορικο Τίτλο

Σπουδών στον τομέα των οικονομικών ή της Διοίκησης επιχειρήσεων, και τουλάχιστον επτά (7) έτη επαγγελματική εμπειρία στην οικονομική Διαχείριση Έργων.

- Έναν (1) **Υπεύθυνο Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων** έργου ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Πληροφορικής ή Θετικής Κατεύθυνσης και Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών/integrated master ή Διδακτορικο Τίτλο Σπουδών κατεύθυνσης Οικονομικών ή Πληροφορικής ή Θετικών Επιστημών και τουλάχιστον επτά (7) έτη επαγγελματική εμπειρία στον τομέα πληροφορικής ή/και ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

- Έναν (1) **Έμπειρος Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Πληροφορικής ή Θετικής Κατεύθυνσης, και τουλάχιστον επτά (7) έτη επαγγελματική εμπειρία στην αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών ή/και διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων πληροφορικής

- Έναν (1) **Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών, και τουλάχιστον τέσσερα (4) έτη επαγγελματική εμπειρία στην αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών ή/ και διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής

- Έναν (1) **Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (DPO)**, ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών κατευθυνσης νομικής, και τουλάχιστον τέσσερα (4) έτη επαγγελματική εμπειρία σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

- Τρία (3) Έμπειρα **Στελέχη Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής,** οι οποίοι να διαθέτουν Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Πληροφορικής ή Θετικής Κατεύθυνσης και τουλάχιστον πέντε (5) έτη επαγγελματική εμπειρία στον τομέα πληροφορικής και ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων. Τουλάχιστον ένα (1) στέλεχος εξ΄αυτων θα πρέπει να διαθέτει δύο (2) έτη επαγγελματική εμπειρία σε έργα που αφορούν στην εξυπηρέτηση πολιτών

- Έναν (1) **Web developer,** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών στον τομέα της Πληροφορικής και τουλάχιστον τρια (3) έτη επαγγελματική εμπειρία σε web development.

- Έναν (1) **Ειδικό Σχεδιαστή Εμπειρίας Χρήστη (UX Designer)**, ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών στον τομέα της Πληροφορικής και τουλάχιστον πέντε (5) έτη επαγγελματική εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση της εμπειρίας χρήστη (UX).

- Έναν (1) **Οικονομικό Σύμβουλο,** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών ειδικότητας/κατεύθυνσης οικονομικών σπουδών, και τουλάχιστον εξι (6) έτη επαγγελματική εμπειρία σε λογιστικά ή/και φορολογικά θέματα.

- Τρία (3) **Στελέχη Διοικητικής Παρακολούθησης και Υποστήριξης Έργου,** οι οποίοι να διαθέτουν Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών και τουλάχιστον πέντε (5) έτη επαγγελματική εμπειρία στην παρακολούθηση και υποστήριξη έργων

- Τέσσερα (4) **Στελέχη Διοικητικής Υποστήριξης Έργου,** οι οποίοι να διαθέτουν Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών και τουλάχιστον τρία (3) έτη επαγγελματική εμπειρία σε γραμματειακή υποστήριξη ή/και σε εργασίες γραφείου ή/και διοίκησης έργων

Σε ότι αφορά την ομάδα εξυπηρέτησης κοινού:

- Δύο (2) **Στελέχη Επιτόπιας Εξυπηρέτησης,** οι οποίοι να διαθέτουν Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών και τουλάχιστον τρια (3) έτη επαγγελματική εμπειρία στην διαχείριση και διοίκηση έργων.

- Έναν (1) **Υπεύθυνο υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού,** ο οποίος να διαθέτει Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών και τουλάχιστον πέντε (5) έτη επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση και οργάνωση τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης φορέων ή/και επιχειρήσεων. Επισης πρέπει να διαθέται πολύ καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας επιπέδου C1.

- Δύο (2) **Στελέχη υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού,** οι οποίοι να διαθέτουν Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών και τουλάχιστον δυο (2) έτη επαγγελματική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη.

- **Ομάδα έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού** που να αποτελείται τουλάχιστον από τα ακόλουθα στελέχη:

  - Έναν Supervisor για τους εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) ο οποίος να διαθέτει Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τουλάχιστον τριετή επαγγελματική εμπειρία σε εποπτεία ή συντονισμό ομάδων τηλεφωνικής ή πολυκαναλικής εξυπηρέτησης κοινού, άπταιστη γνώση της ελληνικής γλώσσας (Πιστοποιητικό Ελληνομάθειας **επιπέδου Γ2 ή Απολυτήριο ελληνόγλωσσου σχολείου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης)**, καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας επιπέδου τουλάχιστον Β2 και πιστοποιημένες γνώσεις Η/Υ ECDL ή αντιστοιχου, ιδίως σε συστήματα διαχείρισης αιτημάτων ή ticketing, εργαλεία αναφορών και περιβάλλοντα εξυπηρέτησης χρηστών ή αντίστοιχα εργαλεία υποστήριξης.

  - Έναν Team Leader ανά 15 εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) ο οποίος να διαθέτει απολυτήριο λυκείου ή ισότιμης σχολής κατ' ελάχιστον, τουλάχιστον διετή επαγγελματική εμπειρία σε θέση team leader ή συντονιστή σε έργα τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης κοινού ή/και στην οργάνωση της καθημερινής λειτουργίας της ομάδας εξυπηρέτησης, στην παρακολούθηση της απόδοσης των εκπροσώπων και στην παροχή άμεσης υποστήριξης και κλιμάκωσης περιστατικών, άπταιστη γνώση της ελληνικής γλώσσας (Πιστοποιητικό Ελληνομάθειας **επιπέδου Γ2 ή Απολυτήριο ελληνόγλωσσου**

σχολείου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης), καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας επιπέδου τουλάχιστον Β2, πιστοποιημένες γνώσεις χειρισμού Η/Υ ECDL ή αντιστοιχου, ιδίως σε εφαρμογές γραφείου, συστήματα εξυπηρέτησης, ticketing ή CRM

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

Διευκρινίζεται με τον όρο Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών είναι αποδεκτοί τίτλοι σπουδών από ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ (πρώην ΤΕΙ) ή αναγνωρισμένα τριτοβάθμια ιδρύματα του εξωτερικού ανώτατης εκπαίδευσης.

Διευκρινίζεται επίσης ότι τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην ομάδα έργου δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανείζοντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με τα ακόλουθα

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 (ή μεταγενέστερη έκδοσή του ή ισοδύναμο) σε πεδίο εφαρμογής συναφές με το αντικείμενο του έργου
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών ISO 27001:2013 (ή μεταγενέστερης έκδοσής ή ισοδύναμο) σε πεδίο συναφές με το αντικείμενο του έργου

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. 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.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις αρκεί να καλύπτονται από ένα ή περισσότερα μέλη αυτής.

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 τα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ΄ του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α΄ του ν. 4412/2016 ή με τη σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνον εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες. Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6 της παρούσας, αποτελούν τρίτους, στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας και απαιτείται η υποβολή διακριτών ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα.

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 από τη σχετική 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.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

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, με το ΕΕΕΣ, σύμφωνα με 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, με την υπεύθυνη δήλωση της περ. δ΄ της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Συναφώς επισημαίνεται ότι τα αποδεικτικά μέσα που γίνονται αποδεκτά κατά την παρ. 12 του άρθρου 80 του ν. 4412/2016 θεωρείται ότι ισχύουν και κατά τον χρόνο υπογραφής του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Έγγραφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ), εκτός αν η αναθέτουσα αρχή, αυτεπαγγέλτως, ή έτερος οικονομικός φορέας που συμμετέχει στην οικεία διαδικασία ανάθεσης σύμβασης, με την άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Βιβλίο IV του ν. 4412/2016, αποδείξει ότι τα αναφερόμενα σε αυτά δεν ίσχυαν κατά τον χρόνο υπογραφής του ΕΕΕΣ.

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, 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 μετά τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι τη ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για τη σύναψη του συμφωνητικού επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες οι προσφέροντες είχαν δηλώσει ότι πληρούν, 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 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, 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 Παράρτημα ΙΙΙ, 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, συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

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 αυτό.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή τού κατά περίπτωση εκπροσώπου τού 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 εκπροσώπησής του κατά τον 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 απαραιτήτως 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 κατάστασή του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας και ταυτόχρονα να επικαλεστεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

Επισημαίνεται, ιδίως, 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 (παρ. 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3Γ του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ΄ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσας, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του σχετικά με την 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 σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις των παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, **υποχρεούται**, εφόσον

επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

α. εάν τα μέτρα αυτοκάθαρσης, τα οποία έλαβε για τον συγκεκριμένο λόγο αποκλεισμού που έχει δηλώσει στο ΕΕΕΣ, έχουν ήδη κριθεί σε προγενέστερη διαδικασία στην οποία συμμετείχε, βάσει απόφασης που εκδόθηκε από την ίδια ή άλλη αναθέτουσα αρχή, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής εξέτασης επανορθωτικών μέτρων.

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α΄ με βάση την οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

γ. στην περίπτωση που τα μέτρα έχουν κριθεί ως μη επαρκή, εάν έχει λάβει πρόσθετα μέτρα αυτοκάθαρσης μετά την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της περ. α΄ και σε περίπτωση που ισχύει το ανωτέρω να προβεί σε ανάλυσή τους, αναγράφοντας υποχρεωτικά και την ημερομηνία κατά την οποία αυτά ελήφθησαν.

Ειδικά, στην περίπτωση που έχουν συμπεριληφθεί στα έγγραφα της σύμβασης δυνητικοί λόγοι αποκλεισμού, για τους οποίους δεν έχουν προβλεφθεί πεδία δήλωσης πληροφοριών στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σχετικά με τη λήψη εκ μέρους των οικονομικών φορέων επανορθωτικών μέτρων, αυτά θα δηλώνονται (περιγράφονται) στη συμπληρωματική υπεύθυνη δήλωση της παρ. 9, του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η δήλωση του οικονομικού φορέα περί μη ρωσικής εμπλοκής, περιλαμβάνεται σε διακριτή υπεύθυνη δήλωση ή, εναλλακτικά, στη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλεται μαζί με το ΕΕΕΣ. Το περιεχόμενο της δήλωσης προβλέπεται στο Παράρτημα V της παρούσας.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

Α. 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 και σύμφωνα με τη παρ. 12Α του άρθ. 80 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθ. 15 του ν. 5218/2025. 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.

Τα αποδεικτικά μέσα που γίνονται αποδεκτά θεωρείται ότι ισχύουν και κατά τον χρόνο υπογραφής του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Έγγραφου Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.) του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή, αυτεπαγγέλτως, ή έτερος οικονομικός φορέας που συμμετέχει στην οικεία διαδικασία ανάθεσης σύμβασης, με την άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Βιβλίο IV, αποδείξει ότι τα αναφερόμενα σε αυτά δεν ίσχυαν κατά τον χρόνο υπογραφής του Ε.Ε.Ε.Σ..

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 υποβάλλουν 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.

Β. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται κατωτέρω.

Τα εν λόγω δικαιολογητικά υποβάλλονται από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφα 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 έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου αυτό δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις της παρ. 2.2.3.1: α) επίσημη δήλωση αρμόδιας δημόσιας αρχής ότι δεν εκδίδεται ή ότι δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις (μόνο εάν δεν καθίσταται διαθέσιμη μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis)) και β) ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη-μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, 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.

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.

Ειδικά ως προς τα αδικήματα της δωροδοκίας, κατ' εφαρμογή των άρθρων 134 και 135 του ν. 5090/2024, για τα οποία προβλέπεται ποινική ευθύνη του νομικού προσώπου, επισημαίνεται ότι, ως προς τα εγκατεστημένα στην Ελλάδα νομικά πρόσωπα και οντότητες και έως την έκδοση και τήρηση οικείου ποινικού μητρώου, επαρκή απόδειξη ότι τα νομικά αυτά πρόσωπα/οντότητες δεν έχουν καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1, αποτελεί ένορκη βεβαίωση του, κατά περίπτωση, νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου/ οντότητας.

Στην εν λόγω ένορκη βεβαίωση δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο/ οντότητα, το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016, κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 134-135 του ν. 5090/2024.

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που 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.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

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 υποχρεώσεών τους σχετικά με την 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, το οποίο 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. Ειδικά για τη διαδικασία εξυγίανσης προσκομίζεται επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ότι τηρούνται οι όροι της συμφωνίας 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.

Για τα σωματεία το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, ενώ 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.

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 taxisnet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

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 εις 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 εταιρεία 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 εξαίρεσης 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 εξαίρεση 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 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 τις **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 τις **αλλοδαπές ανώνυμες εταιρίες ή αλλοδαπά νομικά πρόσωπα που αντιστοιχούν σε ανώνυμες εταιρείες**:

Α) 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.

Β) 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 διαγωνιζομένου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζομένου,

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.

Όλα τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την κατά νόμο 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 3.2 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. **Προς απόδειξη των ανωτέρω προσκομίζεται επιπροσθετως υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα 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.**

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.5α*,* υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο *(υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα V της παρούσας Διακήρυξης*). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν 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 αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

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. Οικονομικοί φορείς που έχουν οικονομικό σκοπό

και δεν έχουν την εμπορική ιδιότητα, και συνεπώς δεν είναι υπόχρεοι εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. (π.χ. μη κερδοσκοπικά σωματεία του άρθρου 78 ΑΚ, ΕΛΚΕ Πανεπιστημίων) αποδεικνύουν την καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας με κάθε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά καταστατικό, κωδικό άσκησης δραστηριότητα από ΑΑΔΕ κ.ά.).

Επισημαίνεται ότι τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 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.

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) οικονομικές καταστάσεις ή αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων για τις τρεις (3) τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις (2023, 2024, 2025), στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Σε περίπτωση που σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται σε δημοσίευση οικονομικών καταστάσεων, τότε πρέπει να υποβάλει υπεύθυνη δήλωση περί του συνολικού ύψους του ετήσιου γενικού κύκλου εργασιών για τις τρεις τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2023, 2024, 2025), συνοδευόμενη από τις αντίστοιχες φορολογικές δηλώσεις (ή αντίστοιχες δηλώσεις/έγγραφα που προβλέπονται στη χώρα εγκατάστασής του).

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,. Η καταλληλότητα του προσκομιζόμενου από τον οικονομικό φορέα εγγράφου για την απόδειξη της χρηματοοικονομικής του επάρκειας εναπόκειται στην κρίση της αναθέτουσας αρχής (άρθρο 80 παρ. 4 εδ. β ν.4412/2016).

Σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας η παραπάνω απαιτούμενη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης/κοινοπραξίας.

Β.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν: **(α)** για την περίπτωση της παραγράφου 2.2.6.1 κατάλογο των κυριότερων συμβάσεων (Πίνακα Συμβάσεων) που ολοκληρώθηκαν εντός της περιόδου αναφοράς και αφορούν σε συμβάσεις αντίστοιχες με το αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης (κατά τα αναλυτικώς οριζόμενα στην παρ. 2.2.6.1), σύμφωνα με το κάτωθι υπόδειγμα:

Α/Α	*ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ*	*ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ / ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ*	*ΤΙΤΛΟΣ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ*	*ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ*	*ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ πλέον ΦΠΑ (σε ευρώ)*	*ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ*	*ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΘΕΝ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ*

				ΕΡΓΟΥ (από μμ/εε έως μμ/εε)			***ΣΤΟΙΧΕΙΟ (είδος & ημ/νία έκδοσης)***

Ο κατάλογος θα πρέπει να συνοδεύεται από πιστοποιητικά/ βεβαιώσεις παραλαβής / ολοκλήρωσης και ειδικότερα:

Αν οι αποδέκτες των υπηρεσιών είναι φορείς του δημόσιου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα, η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών αποδεικνύεται με σχετικές βεβαιώσεις ή πρωτόκολλα οριστικής παραλαβής ή πιστοποιητικά τα οποία έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, στα οποία αναφέρονται τα στοιχεία του πίνακα της παρούσας παραγράφου Β4.

Αν ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, η παροχή των υπηρεσιών θα αποδεικνύεται με βεβαίωση του παραλήπτη.

Ως ημερομηνία ολοκλήρωσης νοείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης που αναφέρεται στο προσκομιζόμενο αποδεικτικό μέσο (και όχι η ημερομηνία έκδοσης του τελευταίου).

Εφόσον δεν είναι δυνατή η προσκόμιση των παραπάνω, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο δεν κατέστη εφικτή η προσκόμιση των παραπάνω δικαιολογητικών, ο οποίος δεν θα πρέπει να ανάγεται σε υπαιτιότητα του ίδιου του φορέα, και η οποία θα συνοδεύεται από αντίγραφο του τιμολογίου και, εφόσον υφίσταται, της σχετικής σύμβασης·

Εάν ο οικονομικός φορέας έχει υλοποιήσει το έργο παροχής υπηρεσιών ως μέλος Ένωσης ή Κοινοπραξίας, προσκομίζει επιπρόσθετα και αντίγραφο του Συμφωνητικού που να αποδεικνύεται το ποσοστό συμμετοχής του στην Ένωση / Κοινοπραξία.

(β) για την περίπτωση της παραγράφου 2.2.6.2 προσκομίζουν:

β.1: Πίνακα των φυσικών προσώπων που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου και **αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6.2 της παρούσας**, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Α/Α	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση φυσικών προσώπων **που αποτελούν ίδιους πόρους** του προσφέροντα, κατά την έννοια της παρ. 2.2.6.2, **επιπροσθέτως προσκομίζεται αντίγραφο της υποβαλλόμενης κατάστασης προσωπικού του προσφέροντος στην Επιθεώρηση Εργασίας ή το οικείο αποδεικτικό έγγραφο (λ.χ. σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών που να είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς κ.λπ.).**

β.2: Πίνακα των φυσικών προσώπων που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου και **δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6.2 της παρούσας** σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Α/Α	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου – Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, **θα πρέπει να καταθέσει δηλώσεις συνεργασίας των φυσικών προσώπων που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους** του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6.2 της παρούσας, υπό την μορφή Υπεύθυνης Δήλωσης, στην οποία το φυσικό πρόσωπο που δεν ανήκει στους ίδιους πόρους του διαγωνιζόμενου θα δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση του συνόλου των όρων της παρούσας διακήρυξης και ότι δεσμεύεται να συνεργαστεί με τον υποψήφιο Ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης (βλ. και παρ. Β.9 του παρόντος άρθρου). Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα **αποτελούν ίδιους πόρους τρίτου οικονομικού φορέα, στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο διαγωνιζόμενος**, δεν απαιτείται η υποβολή ξεχωριστών δηλώσεων συνεργασίας από ένα έκαστο των εν λόγω φυσικών προσώπων (αφού τρίτος δανειοπάροχος θεωρείται ο οικονομικός φορέας στους πόρους του οποίου ανήκουν τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα), αλλά αρκεί η υποβολή των προβλεπόμενων στην παρ. 2.2.9.2 περ. Β.9 της διακήρυξης αποδεικτικών μέσων για τον τρίτο αυτό οικονομικό φορέα.

β.3: Αναλυτικά Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της Ομάδας Έργου, στα οποία θα πρέπει να αποτυπώνονται σαφώς, οι τίτλοι σπουδών, οι εξειδικευμένες γνώσεις, η επαγγελματική ενασχόληση και εμπειρία που κατέχουν στην παροχή υπηρεσιών συναφών με αυτές της παρούσας Διακήρυξης και αντίστοιχες με τις ζητούμενες για τη θέση που καταλαμβάνουν στην Ομάδα Έργου.

Τα βιογραφικά σημειώματα θα πρέπει να συνταχθούν σύμφωνα με τη μορφή του υποδείγματος της διακήρυξης (Παράρτημα VII), **συνοδευόμενα από Υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου** για την ακρίβεια του περιεχομένου τους.

Β.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς **προσκομίζουν τα οικεία πιστοποιητικά σε ισχύ**

Β.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά 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, κ.λπ., 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 αρμόδιου 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 εταιρεία 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.

Β.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 πέραν της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

Β.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.

Β.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. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμόδιου 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 διαγωνιζομένου για την εκτέλεση της σύμβασης. Η σχετική αναφορά πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο με τον οποίο 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 XII του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016 ή με τη 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.

Β.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.

Β.11. Επιπροσθέτως, ο οικονομικός φορέας – προσωρινός ανάδοχος καλείται να υποβάλει τα στοιχεία ταυτότητας του/των πραγματικού/ων δικαιούχου/ων του, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της Οδηγία (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ως ακολούθως:

- Για τις περιπτώσεις οικονομικών φορέων που έχουν υποχρέωση εγγραφής στο Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων του άρθρου 20 του ν. 4557/2018 (Α' 139), ως ισχύει, προσκομίζεται σχετική εκτύπωση των στοιχείων και πληροφοριών από το εν λόγω Μητρώο, συνοδευόμενη από Υπεύθυνη Δήλωση (της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α' 75), αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται τα στοιχεία των πραγματικών δικαιούχων του αναδόχου (κατ΄ ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης).
- Για τις περιπτώσεις εισηγμένων εταιρειών σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε Πολυμερή Μηχανισμό Διαπραγμάτευσης, προσκομίζονται τα στοιχεία που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 20 του ν. 4557/2018 (Α' 139), , τα οποία σε κάθε περίπτωση συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75) αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται στοιχεία των φυσικών προσώπων (κατ' ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης) που κατέχουν άμεσα ή έμμεσα μετοχές με δικαίωμα ψήφου άνω του 5% ή που λογίζονται ως πραγματικοί δικαιούχοι κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, το οποίο ενσωματώθηκε στην παρ.17 του άρθρου 3 του ν.4557/18.

Υπόδειγμα της Υπεύθυνης Δήλωσης της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75) παρατίται στο Παράρτημα XII της διακήρυξης.

Β.12. 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 από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**	**ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ**
Κ1	**Κατανόηση του Έργου και του Περιβάλλοντος Υλοποίησης – Εντοπισμός και Διαχείριση Κινδύνων και Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας**	30%
Κ2	**Ποιότητα και πληρότητα της μεθοδολογικής προσέγγισης υλοποίησης του έργου**	30%
Κ3	**Οργάνωση Υλοποίησης Έργου**	20%
Κ4	**Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και διάδρασης και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια του έργου**	20%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		**100%**

2.3.2 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.

Βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι προσφορά που δεν καλύπτει/παρουσιάζει αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρει την απόρριψη της προσφοράς.

Για τη βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου η Επιτροπή Διενέργειας & Αξιολόγησης θα αξιολογήσει βάσει των ακόλουθων χαρακτηριστικών κάθε πρότασης:

Κ1. Κατανόηση του Έργου και του Περιβάλλοντος Υλοποίησης – Εντοπισμός και Διαχείριση Κινδύνων και Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας

Αξιολογείται η πληρότητα και η σαφήνεια με την οποία ο υποψήφιος ανάδοχος αποτυπώνει:

- το αντικείμενο του έργου και τους στόχους του
- τις επιχειρησιακές και λειτουργικές απαιτήσεις
- το περιβάλλον υλοποίησης και τους εμπλεκόμενους φορείς
- τις ιδιαιτερότητες και κρίσιμες παραμέτρους του Έργου

Σε ότι αφορά την Διαχείριση Κινδύνων και Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας αξιολογείται:

- ο εντοπισμός και η καταγραφή των κινδύνων του έργου
- η ανάλυση της πιθανότητας και της επίπτωσης αυτών
- οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας
- η τεκμηρίωση των παραμέτρων που επηρεάζουν τα παραπάνω
- τα προτεινόμενα μέτρα πρόληψης, μετριασμού και αντιμετώπισης

100 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που καλύπτει επαρκώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, παρουσιάζοντας βασική αλλά σαφή κατανόηση του αντικειμένου, του περιβάλλοντος υλοποίησης, των κρίσημων παραγόντων επιτυχίας καθώς και μεθοδολογία παρεμβάσεων συμβατή με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι.

101–125 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει επιπλέον τεκμηρίωση ως προς τη συστηματική κάλυψη διακριτών κατηγοριών κινδύνου (τεχνικοί, λειτουργικοί, οργανωτικοί, χρονικοί κ.ά.) και εξειδικευμένα, ποσοτικοποιημένα μέτρα μετριασμού ανά κίνδυνο

126–150 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει πλήρη κάλυψη όλων των κατηγοριών κινδύνου, ποσοτική αποτίμηση πιθανότητας/επίπτωσης (π.χ. μέσω πίνακα risk matrix) και σχέδιο έκτακτης ανάγκης (contingency plan) για τους κρίσιμους κινδύνους.

Κ2. Ποιότητα και πληρότητα της μεθοδολογικής προσέγγισης υλοποίησης του έργου

Η ποιότητα της μεθοδολογικής προσέγγισης για την υλοποίηση του Έργου θα αξιολογηθεί βάσει της πληρότητας και της σαφήνειας με την οποία ο υποψήφιος ανάδοχος θα περιγράψει τον τρόπο εκπλήρωσης των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι της παρούσας. Η αναλυτική περιγραφή που θα υποβάλει ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώνει τη στρατηγική και τις διαδικασίες που θα χρησιμοποιηθούν για τη διασφάλιση της επιτυχούς ολοκλήρωσης του Έργου.

Παράλληλα, βαθμολογείται/ αξιολογείται η παρουσίαση της βέλτιστης προτεινόμενης λύσης, μέσα από μια τεκμηριωμένη προσέγγιση που να διασφαλίζει την πληρότητα, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της υλοποίησης,

Αξιολογείται η ποιότητα και πληρότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας για την υλοποίηση του Έργου, και συγκεκριμένα:

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

- η στρατηγική υλοποίησης
- οι διαδικασίες και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν
- η κάλυψη των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι
- η τεκμηρίωση της αποτελεσματικότητας της προτεινόμενης προσέγγισης

100 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που καλύπτει επαρκώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, παρουσιάζοντας επαρκώς τη μεθοδολογική προσέγγιση για την υλοποίηση του Έργου και τον τρόπο εκπλήρωσης των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι της παρούσας

101–125 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει επιπλέον τεκμηρίωση/αναλυση, ως προς τα ακόλουθα:

- το πλάνο δοκιμών (πχ functional tests, performance tests,) πέραν των ελάχιστων περιγραφόμενων απαιτήσεων,
- τον αριθμό των παρεχόμενων αδειών λογισμικού, έως 10% πέραν του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού (4.000 αδειών) όπως περιγράφεται στο Παράρτημα Ι.
- την προτεινόμενη αρχιτεκτονική λύση και τη μεθοδολογία ανάπτυξης/διαχείρισης έργου που θα ακολουθηθεί για την κάλυψη του συνόλου των Πακέτων Εργασίας του Παραρτήματος Ι,

126–150 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει ιδιαίτερα ολοκληρωμένη πληρότητα και τεκμηρίωση/αναλυση, ως προς τα ακόλουθα:

- ολοκληρωμένο πλάνο δοκιμών με ποσοτικοποιημένα κριτήρια αποδοχής και μεθοδολογία συνεχούς παρακολούθησης της απόδοσης, καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας,
- τον αριθμό των παρεχόμενων αδειών λογισμικού, από 10% ως 20% πέραν του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού (4.000 αδειών) όπως περιγράφεται στο Παράρτημα Ι.
- την προτεινόμενη αρχιτεκτονική λύση και τεκμηριωμένη μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνου της τεχνολογικής υλοποίησης,

Κ3. Οργάνωση Υλοποίησης Έργου

Στο πλαίσιο του κριτηρίου θα αξιολογηθεί η οργάνωση, η δομή και ο προγραμματισμός του έργου, και ειδικότερα:

- η ανάλυση του Έργου σε Πακέτα Εργασίας (Work Packages)
- η περαιτέρω ανάλυση σε επιμέρους εργασίες (Tasks) και
- η αντιστοίχιση εργασιών με παραδοτέα

100 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που καλύπτει επαρκώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, παρουσιάζοντας επαρκώς την ανάλυση του Έργου σε Πακέτα Εργασίας (Work Packages), τη περαιτέρω ανάλυση σε επιμέρους εργασίες (Tasks) και την αντιστοίχιση εργασιών με παραδοτέα

101–125 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει αυξημένη πληρότητα και τεκμηρίωση, ως προς τα ακόλουθα:

- αναλυτικότερη αποτύπωση των Πακέτων Εργασίας (ΠΕ1–ΠΕ7) σε επιμέρους Tasks/Δράσεις, με σαφή αντιστοίχιση με τα παραδοτέα και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης (π.χ. μέσω Gantt),
- ανάλυση των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των Πακέτων Εργασίας (π.χ. ΠΕ2 με ΠΕ1, ΠΕ7 με ΠΕ1/ΠΕ2),

126–150 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει ιδιαίτερα ολοκληρωμένη πληρότητα και τεκμηρίωση, ως προς τα ακόλουθα:

- πλήρως αναλυτική ανάλυση Πακέτων Εργασίας και Tasks με ποσοτικοποιημένη εκτίμηση ανθρωποπροσπάθειας ανά εργασία και προσδιορισμό κρίσιμης διαδρομής (critical path) υλοποίησης του συνόλου του έργου,
- ολοκληρωμένο μηχανισμό διαχείρισης για αποφυγή αποκλίσεων από το χρονοδιάγραμμα

Κ4. Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια του έργου και τον τρόπο εκτέλεσης της σύμβασης

Αξιολογείται η οργάνωση και αποτελεσματικότητα του σχήματος διοίκησης του Έργου και συγκεκριμένα:

- η ρεαλιστικότητα και η αποτελεσματικότητα της κατανομής ρόλων και αρμοδιοτήτων
- η αντιστοίχιση των μελών με τις απαιτήσεις των εργασιών
- η κατανομή ανθρωποχρόνου
- οι διαδικασίες συντονισμού, επικοινωνίας και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή
- οι μηχανισμοί παρακολούθησης και ελέγχου της υλοποίησης

Για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης κοινού, αξιολογείται επιπλέον:

- η οργανωτική δομή της ομάδας (Supervisor, Team Leaders, Agents)
- η καθημερινή λειτουργία, η εποπτεία και η διαχείριση απόδοσης

100 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που καλύπτει επαρκώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, παρουσιάζοντας επαρκώς τη η οργάνωση και αποτελεσματικότητα του σχήματος διοίκησης του Έργου

101–125 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει αυξημένη πληρότητα και τεκμηρίωση, ως προς τα ακόλουθα:

- τεκμηριωμένους μηχανισμούς καθημερινής εποπτείας και διαχείρισης απόδοσης (monitoring, συνακροάσεις),

126–150 βαθμοί αποδίδονται σε προσφορά που παρουσιάζει για παράδειγμα ιδιαίτερα ολοκληρωμένη πληρότητα και τεκμηρίωση, ως προς τα ακόλουθα:

- ολοκληρωμένο σύστημα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου απόδοσης σε πραγματικό χρόνο, με τεκμηριωμένη μεθοδολογία διορθωτικών ενεργειών και συνεχούς βελτίωσης,

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας (σ) επί τη βαθμολογία του (Κ), το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία. Η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική/τελική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (U) υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$U = \sigma_1 * K_1 + \sigma_2 * K_2 + \sigma_3 * K_3 + \sigma_4 * K_4$$

όπου: «σν» είναι ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου ανάθεσης Κν και ισχύει σ1+σ2+..σν=1.

Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία, και την λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Λi σύμφωνα με τον παρακάτω τύπο.:

$$\Lambda i = (80) * (Ui / Umax) + (20) * (Kmin/Ki)$$

όπου:

Umax η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

Ui = η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

Kmin το συνολικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

Ki = το συνολικό κόστος της Προσφοράς i

Λi = το αποτέλεσμα της ανωτέρω πράξης, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Σε περίπτωση ισοψηφίας, επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Ui (βαθμολογία τεχνικής προσφοράς υποψηφίου), ενώ σε περίπτωση πλήρους ισοβαθμίας (Λi, Ui) 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 που ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες ανά είδος.

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, απαραιτήτως 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. Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται καταρχήν στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α) που μπορεί να διευκρινίζεται στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύνανται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης και η εξουσιοδότηση χορηγείται με πρόσφορο έγγραφο παροχής πληρεξουσιότητας, (ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης οικονομικών φορέων/ ορισμού κοινού εκπροσώπου τους, ή αντίστοιχα πρακτικά των διοικητικών συμβουλίων των μελών της ένωσης), το οποίο (έγγραφο) πρέπει να υποβάλλεται με την προσφορά[3].

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράφει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης [4].

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου 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 στον ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην, κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016, εκδοθείσα υπ΄αριθμ. 44756/06.05.2024 (Β΄338013.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) -Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

Για τη συμμετοχή στον διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπίστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, 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.

[3] Βλ. ΔΕΦ Αθηνών ΙΓ Τμήμα (Ακυρ) 728/2023

[4] ο.π. υποσ. με αρ. 167 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία (ΔΕφΑθηνών 355/2022, ΣτΕ 1187/2020).

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.

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 στοιχεία, με τα δεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στη 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 προαναφερθεισών αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.
Εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, οι οικονομικοί φορείς επισυνάπτουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική και οικονομική προσφορά) παραπέμποντας, αντίστοιχα, σε παραγράφους της παρούσας Διακήρυξης και στα σχετικά παραρτήματα με τα υποδείγματα τεχνικής και οικονομικής προσφοράς.

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 προσκομιστούν 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 προσκομιστούν 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 επισημείωση 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 τον 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.4231/2014)). 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.

Επίσης, 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 το 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», το σχετικό αποδεικτικό στοιχείο 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 τη συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α, β και γ στοιχεία:

α) 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 (Παράρτημα ΙΙΙ),

β) 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 (Παράρτημα IV),

γ) Η δήλωση του οικονομικού Φορέα περί μη ρωσικής εμπλοκής (Παραρτημα V).

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

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

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ (συμπεριλαμβανομένων των διακριτών ΕΕΕΣ από δανείζοντες εμπειρία ή υπεργολάβους, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8), καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση β' ή δ΄ της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με το κεφάλαιο "Αντικείμενο της σύμβασης, απαιτήσεις και προδιαγραφές" του Παραρτήματος Ι της 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.

Ειδικότερα, η τεχνική προσφορά περιλαμβάνει, επί ποινή αποκλεισμού, συμπληρωμένο και κατάλληλα υπογεγραμμένο από τον προσφέροντα τον Πίνακα Συμμόρφωσης, του Παραρτήματος XI της παρούσας, συνοδευόμενο από τα σχετικά έγγραφα που τεκμηριώνουν τις απαντήσεις του προσφέροντα και αναφέρονται από εκείνον στη στήλη «Παραπομπή», καθώς και οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης της Τεχνικής Προσφοράς (βλ. παρ. 2.3.1 της παρούσας).

Η τεχνική προσφορά με ποινή αποκλεισμού δεν πρέπει να περιλαμβάνει οικονομικά στοιχεία, που μπορεί να οδηγήσουν στην αποκάλυψη της οικονομικής προσφοράς.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν 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 αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης, όπως ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα VI της παρούσας και υποβάλλεται ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένη, στον Υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ. Στη συνέχεια το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. 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. Συμπληρωματικά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο) φάκελο “οικονομική προσφορά” ψηφιακά υπογεγραμμένο και το σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο (σύμφωνα με το υπόδειγμα της οικονομικής προσφοράς του Παραρτήματος VI της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

Τιμές

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

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 στα έγγραφα της σύμβασης

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 καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,

β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και

γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης στο συνολό του και στις εκτιμώμενες τιμές μονάδας, που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στην παράγραφο 1.3 και του Παραρτήματος Ι (Αναλυτική Περιγραφή Οικονομικού Αντικείμενου της Σύμβασης) της παρούσας διακήρυξης.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερομένων τιμών, οι δε οικονομικοί φορείς υποχρεούνται να τα παρέχουν.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο) φάκελο οικονομική προσφορά την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ψηφιακά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα VI της παρούσας σε μορφή pdf.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

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

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, οι προσφορές των οικονομικών φορέων, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου χρονικού ορίου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός εάν 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 τον χρόνο ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης, είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τον χρόνο ισχύος των προσφορών τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση, 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 να παρατείνουν τον χρόνο ισχύος της προσφοράς τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 περί συμπλήρωσης, 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 «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική προσφορά»), ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη, 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου [«Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών], ειδικά ως

προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη, 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 συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας Διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παρέσχε τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή, σύμφωνα με την παρ. 3.1.2.1 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 υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 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 προσφερόμενου 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 παρέσχε, 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 δεν 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 που έχουν ρητώς καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη,

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. επ., 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.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

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, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής 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», την **Τρίτη 18-08-2026 και ώρα 14.00 μμ.**
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», 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

3.1.2.1 Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η αναθέτουσα αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητεί 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΄ αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Επισημαίνεται ότι οι διευκρινίσεις/ συμπληρώσεις, κατ΄εφαρμογή της παρούσας παραγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 102 του ν.4412/2016, ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών (Επιτροπή Διενεργείας Διαγωνισμού), μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία»:

- είτε από την Επιτροπή, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς τη σύνταξη διακριτού εγγράφου
- είτε, με αποστολή διακριτού εγγράφου της Επιτροπής, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς, στην περίπτωση αυτή, να απαιτείται περαιτέρω έγκρισή του από το αποφαινόμενο όργανο.

Σημειώνεται ότι, όσο διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών και μέχρι την αποστολή των σχετικών πρακτικών της Επιτροπής στον χειριστή του διαγωνισμού, προς έκδοση των οικείων αποφάσεων, οι διευκρινίσεις ζητούνται από την Επιτροπή και δεν υπόκεινται σε προηγούμενη έγκριση του αποφαινόμενου οργάνου.

Σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης εκ μέρους της Επιτροπής και τη διαβίβαση των σχετικών πρακτικών προς το αποφαινόμενο όργανο, το τελευταίο δύναται, κατά την κρίση του, να ζητεί διευκρινίσεις από τους προσφέροντες για στοιχεία των προσφορών, για τα οποία δεν ζητήθηκαν, είτε ακόμη και για στοιχεία, για τα οποία έχει ήδη γνωμοδοτήσει σχετικώς η Επιτροπή.

Το αποφαινόμενο όργανο διατηρεί το δικαίωμα να αναπέμψει στην Επιτροπή προς εξέταση και περαιτέρω διευκρινίσεις οποιοδήποτε ζήτημα χρήζει, κατά την κρίση του, διευκρινίσεων/ συμπληρώσεων.

Τα ανωτέρω ισχύουν και ως προς τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων-συμπληρώσεων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών, καθώς και στο στάδιο της υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του προσωρινού αναδόχου.

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την υποβολή της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 72. Σε περίπτωση παράλειψης υποβολής, 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, με το 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, 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.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

β) Στη συνέχεια, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και ακολούθως στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, τα δικαιολογητικά συμμετοχής των οποίων έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα 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 και 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 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 καταχωρίζονται 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 είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν με τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγείται κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων, η ανάθεση γίνεται στον προσφέροντα 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 έχει υποβληθεί εξ αρχής 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 ΕΑΔΗΣΥ 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 τον προσωρινό ανάδοχο 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 προσκομιστούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

Αν δεν προσκομιστούν 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 διευκρινίσεις, κατά το άρθρο 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει προς την αναθέτουσα αρχή, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, αίτημα 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 τους, 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, όπως προβλέπεται ανωτέρω. 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 από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο 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 προσκομίστηκαν 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 Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες (μεταβολές) είτε επήλθαν, είτε έλαβε γνώση αυτών μετά τη δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλει 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.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. 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» στο ΕΣΗΔΗΣ, 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 σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, επιπλέον δε, 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 ΕΑΔΗΣΥ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσης. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

3.3.2. 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 και ακύρωσης κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επ΄αυτής, 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. Σημειώνεται επίσης ότι δίδεται από την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή 2021-2027», σύμφωνα με το άρθρο 38 «Έλεγχοι δημοσίων συμβάσεων» του ν.4914/2022 προέγκριση επι του σχεδιου συμβασης συμφωνα με τα αναφερόμενα στο ΣΔΕ 2021-2027.
δ) ο προσωρινός ανάδοχος έχει υποβάλει 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 (μόνο 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 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 τον ν. 3414/2005*».

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην ταχθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση 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, πέραν της κατάπτωσης της εγγύησης συμμετοχής, μπορεί να ζητήσει αποζημίωση, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 του 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 δημοσίου 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 ζητήσει αποζημίωση, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 του 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 (ΕΑΔΗΣΥ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 346 επ. του ν. 4412/2016 και 1 επ. του π.δ/τος 39/2017, ασκώντας προδικαστική προσφυγή κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του .

Σε περίπτωση προσβολής 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

(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. Η άσκηση προδικαστικής προσφυγής κατά διακήρυξης διαγωνισμού επιτρέπεται μέχρι και δεκαπέντε (15) ημέρες από τη δημοσίευσή της στο ΚΗΜΔΗΣ. Η ως άνω προθεσμία ισχύει και για κάθε τροποποίηση της διακήρυξης διαγωνισμού.

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 άσκησης 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 επόμενη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Σε περίπτωση τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία ανακοινώνεται και πιστοποιείται εκ των προτέρων από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του ΕΣΗΔΗΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναστέλλονται για το αντίστοιχο διάστημα οι σχετικές προθεσμίες. Σε περίπτωση αιφνίδιας τεχνικής αδυναμίας του ΕΣΗΔΗΣ, το προηγούμενο εδάφιο δεν εφαρμόζεται και η προσφυγή κατατίθεται στην ΕΑΔΗΣΥ με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η δε τεχνική αδυναμία πιστοποιείται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του ΕΣΗΔΗΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εκ των υστέρων.

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.

Η προδικαστική προσφυγή περιέχει τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά της. Η έκταση της προσφυγής δεν υπερβαίνει το όριο των είκοσι πέντε (25) σελίδων. Υπέρβαση του ορίου των σελίδων δικαιολογείται μόνο σε εξαιρετικές περιστάσεις, όπως ιδίως, αν με την προσφυγή αμφισβητείται η πλήρωση πλήθους τεχνικών προδιαγραφών. Το Κλιμάκιο εξέτασης της προσφυγής μπορεί να ζητήσει, με πράξη του Προέδρου του, τον περιορισμό της αδικαιολόγητης έκτασής της. Αν ο προσφεύγων δεν συμμορφωθεί με την πράξη του προηγούμενου εδαφίου, καταβάλλει παράβολο ίσο προς το διπλάσιο του παραβόλου που προβλέπεται για την άσκηση της προσφυγής.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται από τον προσφεύγοντα παράβολο υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 . 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 ΕΑΔΗΣΥ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντος 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 ΕΑΔΗΣΥ μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής,

σύμφωνα με τα άρθρα 368 του ν. 4412/2016 και 20 του π.δ/τος 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο μέτρων προσωρινής προστασίας, σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 του ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 του π.δ/τος 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 επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της, προκειμένου να ασκήσει το προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 του π.δ/τος 39/2017 δικαίωμα παρέμβασής 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 ΕΑΔΗΣΥ, 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 Απόψεών 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 επόμενη 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 αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 του ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων της αναθέτουσας αρχής.

Οι προθεσμίες των άρθρων 365, 366 και 367 Ν. 4412/2016 για την εξέταση των προδικαστικών προσφυγών και την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, αναστέλλονται κατά το διάστημα από τις 5 μέχρι και τις 20 Αυγούστου. Κατά το χρονικό διάστημα της αναστολής, οι προδικαστικές προσφυγές, τα αιτήματα αναστολής της διαγωνιστικής διαδικασίας και τα αιτήματα λήψης προσωρινών μέτρων που αφορούν κατεπείγουσες περιπτώσεις διαγωνιστικών διαδικασιών για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή διαγωνιστικές διαδικασίες συναπτόμενες με έργα, υπηρεσίες ή προμήθειες, τα οποία χρηματοδοτούνται, εν όλω ή εν μέρει, από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, εξετάζονται από Κλιμάκια Διακοπών της ΕΑΔΗΣΥ, τα οποία ορίζονται με απόφαση του Εκτελεστικού Συμβουλίου της, εντός των προθεσμιών των άρθρων 365, 366 και 367.

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο, εφαρμοζομένων αναλογικά των διατάξεων του π.δ/τος 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμόδιου

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Διοικητικού Δικαστηρίου. Σύμφωνα με το άρθρο 372 παρ. 3 ν. 4412/2016 : «Αρμόδιο για την εκδίκαση των υποθέσεων του παρόντος είναι το Διοικητικό Εφετείο της έδρας της αναθέτουσας αρχής. Κατ` εξαίρεση, διαφορές οποίες προκύπτουν από την ανάθεση δημόσιων συμβάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των Οδηγιών 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, με εκτιμώμενη αξία μεγαλύτερη των δεκαπέντε εκατομμυρίων (15.000.000) ευρώ, εκδικάζονται από το Συμβούλιο της Επικρατείας». Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η αναθέτουσα αρχή, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός τού οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ 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 ΕΑΔΗΣΥ 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 την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 367 Ν. 4412/2016 περί διαδικασίας λήψης απόφασης και συνεπειών των αποφάσεων της ΕΑΔΗΣΥ, 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 στην ΕΑΔΗΣΥ, προς την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, για να προσκομίσει τον φάκελο της υπόθεσης και τις απόψεις της, καθώς 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. Σε περίπτωση άσκησης της αίτησης από την αναθέτουσα αρχή, αυτή διαβιβάζει στο αρμόδιο δικαστήριο τον φάκελο, η δε αιτιολογία της προσβαλλόμενης απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επέχει θέση απόψεων αυτής επί των λόγων ακύρωσης, οι οποίες μπορούν να συμπληρωθούν με υπόμνημα. 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 απαράδεκτη. 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. Για την άσκηση της αίτησης 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/τος 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.

Αν το δικαστήριο ακυρώσει απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ και αναπέμψει την υπόθεση σε αυτήν για νέα κρίση, αν το παράβολο είχε επιστραφεί, κατατίθεται νέο ισόποσο παράβολο εντός τριών (3) ημερών από την κοινοποίηση στον προσφεύγοντα της πράξης περί ορισμού ημέρας εξέτασης της προδικαστικής προσφυγής και Εισηγητή. Αν το δικαστήριο ακυρώσει απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ χωρίς να αναπέμψει την υπόθεση στην Αρχή για νέα κρίση, αποφαίνεται το ίδιο και για την τύχη του καταβληθέντος για την προδικαστική προσφυγή και μη επιστραφέντος παραβόλου. Στην περίπτωση αυτή, αν το δικαστήριο παραλείψει να περιλάβει στην απόφασή του διάταξη για την τύχη του παραβόλου της προδικαστικής προσφυγής, του οποίου είχε διαταχθεί η κατάπτωση, αυτό επιστρέφεται από την ΕΑΔΗΣΥ, μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου.

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

3.5 Ματαίωση 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 αποτέλεσμά της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε 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 δεύτερου 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) εάν 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 ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) εάν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) εάν 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 Α. Εγγύηση καλής εκτέλεσης και Καλής Λειτουργίας

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 1 β) του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4 % επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συνυπολογιζόμενου του ΦΠΑ και δικαιώματος προαίρεσης, και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV, περίπτωση Β).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 12 του άρθρου 72 του νόμου 4412/2016 στοιχεία–πλην αυτού της περ. η (βλ. την παράγραφο 2.1.5. της παρούσας), και επιπλέον τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός.

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.

Η διάρκεια ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να τουλάχιστον τρεις (3) μήνες μεγαλύτερη από τη διάρκεια της σύμβασης.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό της/τους μετά την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης γίνεται μετά την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

Β. Εγγύηση Καλής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει περίοδο δωρεάν καλής λειτουργίας για το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης, η οποία καλύπτει την απρόσκοπτη και ορθή λειτουργία αυτού σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και τους όρους της σύμβασης. Η διάρκεια της περίοδου δωρεάν καλής λειτουργίας ορίζεται σε 2 έτη από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής.

Για την καλή εκτέλεση των υποχρεώσεων της παρούσας εγγύησης, ο Ανάδοχος καταθέτει εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας, ύψους 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ (συνυπολογιζομένων και των τυχόν αυξήσεων της συμβατικής αξίας που έχουν εμφιλοχωρήσει μέχρι και την έναρξη της περιόδου δωρεάν καλής λειτουργίας). Η εγγύηση καλής λειτουργίας πρέπει να έχει χρόνο ισχύος μεγαλύτερο κατά δύο (2) μήνες από την προσφερόμενη περίοδο δωρεάν καλής λειτουργίας.

Η επιστροφή της ανωτέρω εγγύησης λαμβάνει χώρα μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας.

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΄.

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.

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, αφότου 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[5] .

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής, στην περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, ισχύουν 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.

4.3.3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου του ΕΣΠΑ, και ιδίως του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου (ΣΔΕ) ΕΣΠΑ 2021-2027 όπως εκάστοτε ισχύουν.

[5] Βλ. άρθρο 24 του ν. 4412/2016

4.3.4 Με την ολοκλήρωση της σύμβασης ο ανάδοχος δεσμεύεται για την παράδοση του πηγαίου κώδικα και των στοιχειών συναφούς τεκμηρίωσης.

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. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, η αντικατάσταση μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από σχετική έγκριση της αναθέτουσας αρχής και εφόσον ο νέος υπεργολάβος/υπεργολάβοι πληρούν τα αντίστοιχα κριτήρια ποιοτικής επιλογής κατόπιν ελέγχου από το αρμόδιο όργανο της αναθέτουσας αρχής.

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

4.5.1. 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.

4.5.2. Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης:

Μετά τη σύναψη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει μονομερώς την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης για αύξηση του φυσικού αντικειμένου του έργου (όπως αυτό περιγράφεται στο παράρτημα Ι της παρούσας), ως ακολούθως:

Δικαίωμα προαίρεσης 1555	**Προϋπολογισμός (χωρίς ΦΠΑ)**	**ΦΠΑ 24%**	**Προϋπολογισμός (με ΦΠΑ)**
Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555	*17.135.000,00 €*	*4.112.400,00 €*	*21.247.400,00 €*

Το δικαίωμα δύναται να ασκείται για μέρος ή για το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται στην παρούσα και συνίσταται σε υπηρεσίες αναβάθμισης των συστημάτων του 1555 και σε λοιπές υπηρεσίες της αρχικης συμβασης, από πλευράς αναδόχου, σύμφωνα με όσα θα προβλεφθούν στην απόφαση της αναθέτουσας αρχής περί ενεργοποίησης του δικαιώματος παράτασης, και με τις ίδιες τιμές της αρχικής σύμβασης.

Η ενεργοποίηση του παρόντος δικαιώματος εναπόκειται αποκλειστικά στη βούληση της αναθέτουσας αρχής και πραγματοποιείται με μονομερή δήλωση (απόφαση) της αναθέτουσας αρχής που εκδίδεται και κοινοποιείται στον ανάδοχο πριν από τη λήξη της αρχικής διάρκειας της σύμβασης. Στην απόφαση αυτή καθορίζεται η έκταση των ανατιθέμενων υπηρεσιών, για τις οποίες ισχύουν οι αυτές τιμές με εκείνες της αρχικής σύμβασης, καθώς και η ημερομηνία παράδοσης η οποία δύναται να υπερβαίνει και τη διαρκεια της αρχικής σύμβασης.

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, 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.

Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή των τιμών μονάδας της προσφοράς του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για το αμετάβλητο της προσφοράς του για οποιοδήποτε λόγο, με βάση την οικονομική του προσφορά.

Σε καμία περίπτωση ο παρών όρος δεν θεμελιώνει αξίωση του αναδόχου για ενεργοποίηση της προαίρεσης από την αναθέτουσα αρχή.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης (17.135.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ) δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της Πράξης.

4.5.3. 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.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης[6]

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) κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης ο ανάδοχος 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 παράρτημα Χ.

6 Βλ. Άρθρο 133 του ν. 4412/2016 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής[7]

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί τμηματικά με τον πιο κάτω τρόπο **:**

Α' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	Δραση		Παραδοτέο
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.6	Σύστημα διαχείρισης κλήσεων, survey automation& IVR Agent	Π1.6.1 Έκθεση Αναφοράς Συστήματος διαχείρισης κλήσεων και survey automation Π1.6.2 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων IVR Agent
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.1	Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (Ticketing)	Π2.1 Αδειες Λογισμικού
ΠΕ 2	2.2	Διαδικτυακή πύλη 1555 (Smart Search)	Π2.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού (αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search)
ΠΕ 2	2.7	Ανάπτυξη Helpdesk	Π2.7. Έκθεση αναφοράς λογισμικού (αναπτυξη helpdesk)
ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης, παραγωγικής λειτουργίας & διαλειτουργικότητας	Π2.9. 1. Μελέτη εφαρμογής και διαλειτουργικότητας
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Α - 1η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)

[7] Για τα τιμολόγια που εκδίδονται κατά την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων, ανεξαρτήτως αξίας αυτών, οι αναθέτουσες αρχές υποχρεούνται να παραλαμβάνουν και να επεξεργάζονται ηλεκτρονικά τιμολόγια που είναι σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο έκδοσης ηλεκτρονικών τιμολογίων, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 148 έως και 153 του ν. 4601/2019 (Α΄44) και των, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 154 του νόμου αυτού, κανονιστικών αποφάσεων.

ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου – Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Α - 1η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.4	Μελέτη ασφάλειας & Μελέτη αντικτύπου (GDPR/DPIA)	Π6.4.1.Α - Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π6.4.2.Α - Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)
ΠΕ 7	7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	Π7.1.Α - Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων για την εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών
ΠΕ 7	7.2	Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία	Π7.2.Α - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία

Β' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.3	Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού (GenAI, human takeover)	Π2.3. Έκθεση αναφοράς λογισμικού (Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover)
ΠΕ 2	2.5	Πλατφόρμα Master Data Management (MDM)	Π2.5. Έκθεση αναφοράς λογισμικού (Πλατφόρμα Master Data Management)
ΠΕ 2	2.6	Υποσύστημα γνωσιακής βάσης (Optimisation)	Π2.6. Έκθεση αναφοράς λογισμικού (Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation)
ΠΕ 2	2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8.Α - 1η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk)
ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες	Π2.9.2 .Α - 1η Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες)
ΠΕ 2	2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα (χρήστες/διαχειριστές)	Π 2.10.1.Α - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (Μ6) Π 2.10. 2.Α - 1η Απολογιστική έκθεση εκπαιδεύσεων

ΠΕ 4	4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office	Π4.1.Α - 1η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office)
ΠΕ 4	4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2.Α - 1η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων)
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Β - 2η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 5	5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1.Α - Μελέτες
ΠΕ 5	5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων	Π5.2.1.Α - Έρευνες σε θεματολογία
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Β - 2η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.2	Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2.Α - 1η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης)
ΠΕ 6	6.3	Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3.Α - 1η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών)

Γ' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Γ - 3η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Γ - 3η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)

Δ' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών	Π2.4 Έκθεση αναφοράς λογισμικού (Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης)
ΠΕ 2	2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8.Β - 2η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk)
ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης, παραγωγικής λειτουργίας & διαλειτουργικότητας	Π2.9.2 .Β - 2η Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες)
ΠΕ 2	2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα (χρήστες/διαχειριστές)	Π 2.10.1.Β - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (Μ12) Π 2.10. 2.Β - 2η Απολογιστική έκθεση εκπαιδεύσεων
ΠΕ 4	4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office	Π4.1.Β - 2η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office)
ΠΕ 4	4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2.Β - 2η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων)
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.1.Α - 1η Ετήσια Ερευνα Ικανοποίησης - (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη) Π4.3.2.Δ - 4η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 5	5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1.Β - Μελέτες
ΠΕ 5	5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων	Π5.2.1.Β - Έρευνες σε θεματολογία
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Δ - 4η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.2	Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2.Β - 2η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης)
ΠΕ 6	6.3	Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3.Β - 2η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών)

ΠΕ 7	7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	Π7.1.Β - 1η επικαιροποίηση της έκθεσζη αναφοράς πεπραγμένων για την εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών
ΠΕ 7	7.2	Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία	Π7.2.Β - 1η επικαιροποίηση της παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία

Ε' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Ε - 5η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Ε - 5η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)

ΣΤ' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα, μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.ΣΤ- 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση

ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8.Γ - 3η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk)
ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης, παραγωγικής λειτουργίας & διαλειτουργικότητας	Π2.9.2 .Γ - 3η Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες)
ΠΕ 2	2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα (χρήστες/διαχειριστές)	Π 2.10.1.Γ - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (Μ18) Π 2.10. 2.Γ - 3η Απολογιστική έκθεση εκπαιδεύσεων
ΠΕ 4	4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office	Π4.1.Γ - 3η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office)
ΠΕ 4	4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2.Γ - 3η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων)
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.ΣΤ - 6η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 5	5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1.Γ - Μελέτες
ΠΕ 5	5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων	Π5.2.1.Γ - Έρευνες σε θεματολογία
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.ΣΤ - 6η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.2	Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2.Γ - 3η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης)
ΠΕ 6	6.3	Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3.Γ - 3η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών)
ΠΕ 6	6.4	Μελέτη ασφάλειας & Μελέτη αντικτύπου (GDPR/DPIA)	Π6.4.1.Β - 1η επικαιροποιηση της Μελέτης ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π6.4.2.Β - 1η επικαιροποιηση της Μελέτης εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Ζ' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**	**Παραδοτέο**

ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά,Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Ζ - 7η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίσης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Ζ - 7η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)

Η' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά,Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8.Δ - 4η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk)

ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης, παραγωγικής λειτουργίας & διαλειτουργικότητας	Π2.9.2 .Δ - 4η Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες)
ΠΕ 2	2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα (χρήστες/διαχειριστές)	Π 2.10.1.Δ - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (Μ24) Π 2.10. 2.Δ - 4η Απολογιστική έκθεση εκπαιδεύσεων
ΠΕ 4	4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office	Π4.1.Γ - 4η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office)
ΠΕ 4	4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2.Γ - 4η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων)
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.1.Β - 2η Ετήσια Ερευνα Ικανοποίησης - (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη) Π4.3.2.Η - 8η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίησης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 5	5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1.Δ - Μελέτες
ΠΕ 5	5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων	Π5.2.1.Δ - Έρευνες σε θεματολογία
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Η - 8η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.2	Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2.Δ - 4η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης)
ΠΕ 6	6.3	Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3.Δ - 4η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών)
ΠΕ 7	7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	Π7.1.Γ - 2η επικαιροποίηση της έκθεσζη αναφοράς πεπραγμένων για την εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών
ΠΕ 7	7.2	Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία	Π7.2.Γ - 2η επικαιροποίηση της παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία

Θ' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά,Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση

ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.2.Θ - 9η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίησης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Θ - 9η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)

Ι' δόση - Καταβολή του συμβατικού τιμήματος που, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, αντιστοιχεί στα παραδοτέα μετά την παραλαβή αυτών από τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής:

ΠΕ	**Δράση**		**Παραδοτέο**
ΠΕ 1	1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00, Κυριακές 07:00 - 22:00, καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά, Κυριακές νυχτερινά, Video κλήσεις, Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	Π1.1.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.4	Υποστήριξη της Δομής Back Office	Π1.4.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 1	1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.6.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση
ΠΕ 2	2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8.Ε - 5η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk)
ΠΕ 2	2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης, παραγωγικής λειτουργίας & διαλειτουργικότητας	Π2.9.2 .Γ - 5η Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες) Π2.9.3 - Απολογιστική έκθεση πεπραγμένων
ΠΕ 2	2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα (χρήστες/διαχειριστές)	Π 2.10.1.Ε - Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (Μ30)

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

			Π 2.10. 2.Ε - 5η Απολογιστική έκθεση εκπαιδεύσεων
ΠΕ 4	4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office	Π4.1.Ε - 5η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Βελτιστοποίηση Ομάδων Front Office)
ΠΕ 4	4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2.Ε - 5η Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων (Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων)
ΠΕ 4	4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.1.Γ - 3η Ετήσια Ερευνα Ικανοποίησης - (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη) Π4.3.2.Ι - 10η τριμηνιαία Ερευνα Ικανοποίησης (Ποσοτική ή Ποιοτική - μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
ΠΕ 5	5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1.Ε - Μελέτες
ΠΕ 5	5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων	Π5.2.1.Ε - Έρευνες σε θεματολογία
ΠΕ 6	6.1	Γενικός Συντονισμός έργου– Μεθοδολογία διαχείρισης και υλοποίησης	Π6.1.Ι - 10η τριμηνιαία απολογιστική εκθεση (Γενικός Συντονισμός έργου)
ΠΕ 6	6.2	Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2.Ε - 5η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Διοικητική υποστήριξη διαδικασιών υλοποίησης)
ΠΕ 6	6.3	Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3.Ε - 5η Εξαμηνιαία Έκθεση πεπραγμένων (Συντονισμός & Παρακολούθηση Διοικητικών/Χρηματοοικονομικών)
ΠΕ 6	6.4	Μελέτη ασφάλειας & Μελέτη αντικτύπου (GDPR/DPIA)	Π6.4.1.Γ - 2η επικαιροποιηση της Μελέτης ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π6.4.2.Γ - 2η επικαιροποιηση της Μελέτης εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)
ΠΕ 7	7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	Π7.1.Δ - 3η επικαιροποίηση της έκθεση αναφοράς πεπραγμένων για την εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών
ΠΕ 7	7.2	Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία	Π7.2.Δ - 3η επικαιροποίηση της παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016[8], 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 Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων

[8] Άρθρο 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 102 του ν. 4782/2021.

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. Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.

Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του ν. 4172/2013 (Α΄167), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

5.1.3. Για την υποβολή του απαιτούμενου ηλεκτρονικού τιμολογίου, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο ΒΤ-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου τον «κωδικοποιημένο Ενάριθμο», ήτοι το 2026ΣΕ63470001.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη 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 και την παράγραφο 6.2 της παρούσας, 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 εύλογη προθεσμία που θα ταχθεί με τη σχετική πρόσκληση, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. 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.

Επιπλέον, σε βάρος του αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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.

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης.

Ειδικώς σε περίπτωση μη τήρησης των προβλεπόμενων επιπέδων διαθεσιμότητας των συστημάτων, επιβάλλονται οι ρήτρες μη διαθεσιμότητας που προβλέπονται στο Παράρτημα Ι, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας, χωρίς να αποκλείεται η εφαρμογή των λοιπών κυρώσεων της παρούσας παραγράφου, κατά περίπτωση.

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 των συμβάσεων[9]

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν εις βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (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

[9] Άρθρο 205 του ν. 4412/2016. Για την εξέταση των προβλεπόμενων προσφυγών, συγκροτείται ειδικό γνωμοδοτικό όργανο, τριμελές ή πενταμελές), τα μέλη του οποίου είναι διαφορετικά από τα μέλη του γνωμοδοτικού οργάνου που είναι αρμόδιο για τα λοιπά θέματα που ανακύπτουν κατά τη διαδικασία εκτέλεσης.

επιβληθείσες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ΄ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 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 αυτή απορριφθεί 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 τη σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο της Περιφέρειας στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο τηρείται υποχρεωτικά η ενδικοφανής διαδικασία 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.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκησή της θα διενεργηθεί από επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής που θα συγκροτηθεί με απόφαση της Α.Α. η οποία και θα εισηγείται στο 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, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **τριάντα (30) μήνες** από την υπογραφή της.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται με 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[10]. Εάν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, εάν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος[11]. Εάν οι υπηρεσίες παρασχεθούν, από υπαιτιότητα του αναδόχου, μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι τη λήξη του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης [12]

6.3.1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής που θα συγκροτηθεί με απόφαση της Α.Α. , σύμφωνα με την παράγραφο 11 εδάφιο δ' του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο άρθρο 6.1. και το Παράρτημα Ι της παρούσας.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. 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 την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4 του άρθρου 219 του ν.4412/2016. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

---

10 Η ως άνω περίπτωση φέρεται να αφορά παράταση χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης, άλλως τυχόν παράταση -τροποποίηση υπόκειται στις προϋποθέσεις και τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

11 Βλ. άρθρο 203 (παρ.1γ , 2 και 4) του ν. 4412/2016.

12 Άρθρο 219 του ν.4412/2016

6.3.3 Εάν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσει πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, στο οποίο αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης, και γνωμοδοτεί ως προς το εάν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς εάν 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, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των οικείων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία 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) Εάν, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζομένων στο άρθρο 220 του ν.4412/2016.

6.3.5 Εάν 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 του άρθρου 219 του ν.4412/2016, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεστεί 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 αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από τη σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφεται 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.

6.3.7 Η υποβολή του συνόλου των επιμέρους παραδοτέων της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου και του τελικού/ων παραδοτέου/ων, θα γίνεται εντός πέντε (5) εργασιμων ημερών από την ληξη της περιόδου αναφοράς του εκάστοτε παραδοτέου, όπως αυτή προβλέπεται στο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

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, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, σύμφωνα με τους όρους της

σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Εάν 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 5.2.2 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.

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή τιμής.

6.6 Αντικατάσταση μελών ομάδας έργου κατά την εκτέλεση της σύμβασης

Εφόσον μετά τη σύναψη της σύμβασης παραστεί ανάγκη αντικατάστασης μέλους/ μελών της Ομάδας Έργου, ο ανάδοχος υποβάλλει στην αναθέτουσα αρχή αίτημα αντικατάστασης, το οποίο υπόκειται στην έγκριση αυτής, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής. Στο πλαίσιο του σχετικού αιτήματος τα προσόντα των φυσικών προσώπων που θα αντικαταστήσουν εκείνα τα οποία προτάθηκαν και αξιολογήθηκαν κατά την υποβολή της προσφοράς του Αναδόχου, πρέπει να πληρούν τις αντίστοιχες απαιτήσεις της παρ. 2.2.6 της παρούσας. Εφόσον εγκριθεί το σχετικό αίτημα, ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το/ τα μέλος/ μέλη της Ομάδας Έργου, χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής και χωρίς μεταβολή των όρων πληρωμής. Η αντικατάσταση εκκινεί από την κοινοποίηση της εγκριτικής απόφασης της αναθέτουσας αρχής στον ανάδοχο. Με την ίδια ως άνω διαδικασία και τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, ο ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την προσθήκη μέλους/ μελών στην Ομάδα Έργου.

6.7 Περίοδος δωρεάν καλής λειτουργίας

6.7.1 Γενικό Πλαίσιο & Διάρκεια

Η Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας αφορά στο σύνολο του φυσικού αντικειμένου της συμβασης (Πολυκαναλικό Σύστημα 1555) και παρέχεται δωρεάν για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών από την ημερομηνία Οριστικής Παραλαβής του Έργου.

Κατά την Περίοδο Καλής Λειτουργίας ο Ανάδοχος φέρει πλήρη ευθύνη για:

- Την αδιάλειπτη λειτουργία του 1555 σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης (φωνή, ψηφιακά, AI, βίντεο, back office)
- Την τεχνική συντήρηση και υποστήριξη του συνόλου των υποσυστημάτων ΠΕ2 (ticketing, portal, Ψηφιακός Βοηθός, MDM, γνωσιακή βάση, Helpdesk)

- Την τήρηση των συμφωνημένων Επιπέδων Υπηρεσιών (SLA) και Δεικτών Απόδοσης (KPIs) όπως ορίζονται στο παρόν
- Την ασφάλεια δεδομένων, τη συμμόρφωση με GDPR και την ακεραιότητα των υποδομών G-Cloud/Azure

6.7.2 Συντήρηση Λογισμικού & Τεχνικών Υποδομών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, τις ακόλουθες υπηρεσίες συντήρησης για το σύνολο του λογισμικού και των υποδομών που παραδόθηκαν στο πλαίσιο της σύμβασης:

6.7.2.α Λογισμικό Υποδομής & Πλατφόρμες

- Εγκατάσταση security patches, updates και νέων εκδόσεων λειτουργικών συστημάτων, DBMS και middleware κατόπιν έγκρισης της ΕΠΠΕ
- Βελτιστοποίηση απόδοσης βάσεων δεδομένων (σχεσιακών και NoSQL) και κρυφής μνήμης (cache)
- Διαχείριση πόρων υπολογιστικού νέφους (G-Cloud/Azure): scaling, κόστος, disaster recovery, backup validation
- Διασφάλιση συμβατότητας μεταξύ έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών και υποδομών
- Διαχείριση και επικαιροποίηση πιστοποιητικών SSL και κλειδιών κρυπτογράφησης
- Τεκμηρίωση όλων των ενεργειών συντήρησης, παρεμβάσεων και αλλαγών (change log)

6.7.2.β Εφαρμογές & Υποσυστήματα 1555

Καλύπτει το σύνολο των υποσυστημάτων ΠΕ2: Ticketing/CRM, Διαδικτυακή Πύλη, Ψηφιακός Βοηθός (GenAI), Smart Search, MDM, Γνωσιακή Βάση, Helpdesk, APIs & διαλειτουργικότητες.

- Παρακολούθηση λειτουργίας σε πραγματικό χρόνο (24/7 monitoring) για κρίσιμες λειτουργίες
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών (root cause analysis), διόρθωση σφαλμάτων (bug fixing) και αποκατάσταση λειτουργίας
- Διαχείριση περιστατικών (incidents) σύμφωνα με τα επίπεδα SLA του άρθρου 6.7.4
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων εφαρμογών κατόπιν ελέγχου και έγκρισης ΕΠΠΕ – χωρίς πρόσθετο κόστος
- Υποστήριξη και συντήρηση διεπαφών (REST APIs) με τρίτα συστήματα (e-ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ, ΣΗΔΕ κ.α.)
- Προσαρμογές εφαρμογών λόγω νομοθετικών αλλαγών που δεν απαιτούν πλήρη ανασχεδίαση – χωρίς πρόσθετο κόστος
- Διαρκής επικαιροποίηση τεχνικής τεκμηρίωσης, εγχειριδίων χρήστη και διαχειριστή

6.7.2.γ Ειδικές Υποχρεώσεις για Συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης

Τα υποσυστήματα AI (Ψηφιακός Βοηθός/GenAI, IVR Agent, Smart Search/NLP, αυτόματη κατηγοριοποίηση αιτημάτων) απαιτούν συνεχή παρακολούθηση και ενεργό συντήρηση:

- Παρακολούθηση απόδοσης μοντέλων (accuracy, latency, hallucination rate, human takeover rate) σε μηνιαία βάση
- Υλοποίηση τεκμηριωμένων ενεργειών βελτιστοποίησης, αναπροσαρμογής ή/και επανεκπαίδευσης των μοντέλων, όπου αυτό απαιτείται
- Επικαιροποίηση της Γνωσιακής Βάσης με νέα περιεχόμενα, ανακοινώσεις και αλλαγές πολιτικής Φορέων
- Διασφάλιση GDPR compliance για τα δεδομένα εκπαίδευσης και λειτουργίας των μοντέλων (ανωνυμοποίηση, data minimization)
- Τεκμηρίωση πηγών εκπαίδευσης, έκδοσης μοντέλων και αλλαγών (model card, version log)

6.7.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος παρέχει οργανωμένες υπηρεσίες υποστήριξης μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων (ticketing), διαθέσιμο 24/7 για κρίσιμα περιστατικά και κατά εργάσιμες ώρες για θέματα χαμηλότερης προτεραιότητας.

6.7.3.α Υποστήριξη Τεχνικής Λειτουργίας

- Καταγραφή, κατηγοριοποίηση και ιεράρχηση περιστατικών (P1-P4) σύμφωνα με τον πίνακα SLA
- Απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη με 24/7 on-call δυνατότητα για κρίσιμα περιστατικά
- Επιτόπια υποστήριξη (on-site) όταν η απομακρυσμένη επίλυση δεν είναι εφικτή – εντός 4 ωρών για P1
- Αντιμετώπιση αστοχιών υποδομής με ενεργοποίηση εναλλακτικού site εντός 24 ωρών (βλ. Πλάνο ΕΣΛ)
- Διαχείριση αναβαθμίσεων λειτουργικών συστημάτων ή DBMS που επηρεάζουν τις εφαρμογές 1555
- Τήρηση ιστορικού συμβάντων και ενεργειών, αρχείο αλλαγών (change management log)

6.7.3.β Υποστήριξη Χρηστών & Εκπαίδευση

- Υποστήριξη Διαχειριστών (1ου & 2ου επιπέδου) κατά εργάσιμες ώρες (09:00-17:00)
- Καθοδήγηση χρηστών (εκπροσώπων, στελεχών Φορέων) στη χρήση εφαρμογών
- Παροχή συμπληρωματικής εκπαίδευσης για νέες λειτουργίες ή αλλαγές συστημάτων – χωρίς πρόσθετο κόστος
- Επικαιροποίηση εκπαιδευτικού υλικού και εγχειριδίων χρήστη μετά από αναβαθμίσεις

6.7.3.γ Υποστήριξη Μηχανισμού Ποιοτικής Λειτουργίας και Ελέγχου Εξυπηρέτησης

Κατά την Περίοδο Καλής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίζει τη λειτουργία του μηχανισμού ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης, μέσω των κατάλληλων εργαλείων, αναφορών και ενεργειών βελτίωσης.

- Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος υποχρεούται ιδίως:
- να διατηρεί σε λειτουργία τα εργαλεία monitoring, συνακροάσεων, reporting και εξαγωγής ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων,
- να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή και στην ΕΠΠΕ τις απαραίτητες προσβάσεις και δυνατότητες ελέγχου, καθώς και να υποστηρίζει τη διεξαγωγή τακτικών και έκτακτων συναντήσεων παρακολούθησης,
- να διαθέτει, εφόσον απαιτηθεί, θέση εργασίας στις εγκαταστάσεις παροχής των υπηρεσιών για εντεταλμένο στέλεχος της Αναθέτουσας Αρχής ή/και της ΕΠΠΕ,
- να υποβάλλει περιοδικές αναφορές ποιοτικής αποτίμησης με καταγραφή ευρημάτων, αποκλίσεων και προτεινόμενων διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών,
- να υποστηρίζει την επικαιροποίηση της γνωσιακής βάσης, των οδηγιών εξυπηρέτησης και του εκπαιδευτικού υλικού, όταν μεταβάλλεται η θεματολογία, η νομοθεσία ή οι διαδικασίες των εμπλεκόμενων Φορέων.

Διευκρινίζεται ότι η παρούσα υποχρέωση αφορά την υποστήριξη του μηχανισμού παρακολούθησης και βελτίωσης της ποιότητας και δεν συνιστά αυτοτελή υποχρέωση συνέχισης της πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας των ομάδων εξυπηρέτησης πέραν των ρητώς προβλεπομένων στη σύμβαση.

6.7.4 Επίπεδα Εξυπηρέτησης (SLA) – Χρόνοι Απόκρισης & Αποκατάστασης

Τα περιστατικά κατηγοριοποιούνται σε τέσσερα (4) επίπεδα προτεραιότητας. Οι χρόνοι μετρώνται από την ώρα τεκμηριωμένης αναγγελίας στο ticketing:

Κατηγορία Περιστατικού	Ορισμός	Χρόνος Απόκρισης	Χρόνος Αποκατάστασης	Ρήτρα / ώρα ή ημ.
ΚΡΙΣΙΜΟ (P1)	Ολική διακοπή τηλεφ. εξυπηρέτησης ή ticketing ή AI routing –	**≤ 30 λεπτά (24/7)**	**≤ 4 ώρες (24/7)**	**0,02% / ώρα**

	αδυναμία λήψης κλήσεων			
ΣΟΒΑΡΟ (P2)	Μερική διακοπή ≥1 καναλιού (web/chat/video) ή αδυναμία IVR routing ή SLA <80% κλήσεων αναπάντητες ή ποσοστό μη εξυπηρετηθεισών κλήσεων >20%	≤ 1 ώρα (24/7)	≤ 8 ώρες (24/7)	**0,01% / ώρα**
ΜΕΣΑΙΟ (P3)	Δυσλειτουργία επιμέρους λειτουργίας (π.χ. smart search, chatbot, MDM, γνωσιακή βάση) – μη κρίσιμη επίπτωση στην εξυπηρέτηση	≤ 4 ώρες εργάσιμες	≤ 2 εργάσιμες ημέρες	**0,005% / ημ.**
ΧΑΜΗΛΟ (P4)	Αίτημα βελτίωσης, παραμετροποίηση, ερώτηση χρήστη, μη επηρεαζόμενη λειτουργία εξυπηρέτησης	≤ 1 εργάσιμη ημέρα	≤ 5 εργάσιμες ημέρες	**0,002% / ημ.**

> Προγραμματισμένες διακοπές (planned maintenance) δεν προσμετρώνται στη μέτρηση uptime, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ανακοινωθεί ≥5 ημέρες νωρίτερα και έχουν εγκριθεί εγγράφως από την Α.Α. Δεν επιτρέπεται παρατεταμένη διακοπή άνω των 5 ωρών εκτός αν συμφωνηθεί ρητώς.

6.7.5 Δείκτες Απόδοσης (KPIs) – Εγγυημένα Επίπεδα Ποιότητας Εξυπηρέτησης

Θα παρακολουθούνται οι ακόλουθοι δείκτες ποιότητας, οι οποίοι αξιολογούνται σε μηνιαία ή/και τριμηνιαία βάση:

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Δείκτης Απόδοσης (KPI)	Στόχος	Κατώτατο αποδεκτό όριο	Συνέπεια υπέρβασης
Service Level (SL) – κλήσεις εντός 20"	≥ 80% (μηνιαίο)	≥ 70% (μηνιαίο)	Ρήτρα 2-7% παραδοτέου τηλ/κης εξυπηρ.
Abandoned Rate (AR)	< 5% (μηνιαίο)	< 10% (μηνιαίο)	Ρήτρα 2-7% παραδοτέου τηλ/κης εξυπηρ.
Βαθμολογία αξιολόγησης εκπροσώπων	> 3,8/5 (μηνιαίο)	≥ 3,5/5 (μηνιαίο)	Διορθωτικές ενέργειες εντός 30 ημ.
Ποσοστό ολοκλήρωσης CSAT ερωτ/γίων	≥ 15% κλήσεων (μηνιαίο)	≥ 10% κλήσεων	Επανεξέταση μεθοδολογίας με Α.Α.
Ποσοστό αιτημάτων Back Office – ολοκλήρωση εντός 2 μηνών	100% (μηνιαίο)	≥ 90%	Ρήτρα 0,02% / αίτημα εκπρόθεσμο
Χρόνος απόκρισης εφαρμογών (web/portal)	≤ 1 δευτερόλεπτο (95% αιτημάτων)	≤ 2 δευτερόλεπτα	Ενέργειες βελτιστοποίησης εντός 5 εργ. ημ.
Αποτελεσματικότητα AI (εξυπηρ. χωρίς human takeover)	≥ 40% ψηφιακών αιτημάτων (εξαμηνιαίο)	≥ 25%	Σχέδιο βελτίωσης εντός 20 εργ. ημ.

6.7.6 Εγγυημένο Επίπεδο Διαθεσιμότητας Υποσυστημάτων (Uptime)

Κατά την Περίοδο Καλής Λειτουργίας ισχύουν τα ακόλουθα ελάχιστα επίπεδα διαθεσιμότητας ανά υποσύστημα σε μηνιαία βάση. Υπέρβαση του αποδεκτού ορίου επιφέρει ρήτρα ανά επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας:

Υποσύστημα	Ελάχιστο Uptime (μηνιαίο)	Ρήτρα ανά ώρα υπέρβασης	Παρατηρήσεις
Τηλεφωνικό κέντρο (VoIP/IVR/ACD)	**99,5%**	0,005% συμβ. αξίας τμήματος	Εξαιρούνται εγκεκριμένες προγρ/νες διακοπές

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (ticketing)	**99,5%**	0,003% συμβ. αξίας τμήματος	Ανεξαρτήτως ωραρίου λειτουργίας
Ψηφιακός Βοηθός & Smart Search	**99,0%**	0,003% συμβ. αξίας τμήματος	Μη διαθεσιμότητα = επιπτ. σε ≥10% αιτημάτων
Διαδικτυακή Πύλη 1555 & MDM	**99,0%**	0,003% συμβ. αξίας τμήματος	Ισχύει ο τύπος αρ.9 §ΠΕ2/2.9 διακηρ.
Helpdesk Εσωτ. Υποστήριξης	**98,0%**	0,003% συμβ. αξίας τμήματος	Εντός ωραρίου Δευτ.-Παρ. 09:00-17:00
Γνωσιακή Βάση	**98,0%**	0,003% συμβ. αξίας τμήματος	Εφόσον επηρεάζεται η εξυπηρέτηση

6.7.7 Παραδοτέα Περιόδου Καλής Λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια της Περίοδου Καλής Λειτουργίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει τα ακόλουθα παραδοτέα:

Περιοδικότητα	Παραδοτέο / Αναφορά	Προθεσμία υποβολής	Περιεχόμενο (ελάχιστο)
Μηνιαία	Αναφορά Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	5η εργάσιμη επ. μήνα	SL, AR, μέσος χρόνος αναμ./κλήσης, βαθμ. agents, αιτήματα ΒΟ, CSAT
Μηνιαία	Αναφορά Διαθεσιμότητας Συστημάτων (SLA Report)	5η εργάσιμη επ. μήνα	Uptime ανά υποσύστημα, P1-P4 tickets, χρόνοι απόκρισης/αποκατάστ., αποκλίσεις & ρήτρες
Μηνιαία	Αναφορά Helpdesk & Τεχνικής Υποστήριξης	5η εργάσιμη επ. μήνα	Tickets ανά κατηγορία/προτεραιότητα,

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

			χρόνοι, εκκρεμότητες, ενέργειες βελτίωσης
Μηνιαία	Αναφορά Ασφάλειας & Cloud	5η εργάσιμη επ. μήνα	Security patches, ευπάθειες, κόστος G-Cloud/Azure, backup validation, ενέργειες DR
Τριμηνιαία	Αναφορά Λειτουργίας AI Συστημάτων	10η εργάσιμη επ. τριμήνου	Απόδοση Ψηφιακού Βοηθού, Smart Search, IVR Agent, human takeover rate, retraining, βελτιώσεις
Τριμηνιαία	Έκθεση Βελτιστοποίησης Front Office & Ποιοτικού Ελέγχου	10η εργάσιμη επ. τριμήνου	Αποτελέσματα monitoring/ακροάσεων, αποκλίσεις, διορθωτικές ενέργειες, εκπαιδευτικές ανάγκες
Εξαμηνιαία	Έκθεση Αξιολόγησης KPIs & Σχέδιο Βελτίωσης	15η εργάσιμη επ. εξαμήνου	Σύνολο KPIs vs στόχων, τάσεις, ρίζες προβλημάτων, πρόταση βελτίωσης επόμενης περιόδου
Εξαμηνιαία	Επικαιροποίηση Μελέτης Ασφαλείας & DPIA	20η εργάσιμη επ. εξαμήνου	Ανανέωση risk assessment, αποτίμηση GDPR, νέες ευπάθειες, μέτρα προστασίας
Ετήσια	Απολογιστική Έκθεση Εγγύησης Καλής Λειτουργίας	30η εργάσιμη επ. έτους	Συνολική αποτίμηση έτους, συσσωρ. ρήτρες, εξέλιξη KPIs, πρόγρ. επόμενης περιόδου, λοιπά ζητήματα

Με την έναρξη της Περίοδου Καλής Λειτουργίας υποβάλλεται επίσης Αναλυτικό Πρόγραμμα Προληπτικής Συντήρησης (εντός 15 εργ. ημερών), το οποίο εγκρίνεται από την ΕΠΠΕ και αναθεωρείται ετησίως.

Καθ' όλη την Περίοδο Καλής Λειτουργίας ο Ανάδοχος θα παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή και στην ΕΠΠΕ τα απαραίτητα εργαλεία και προσβάσεις για ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης πρόσβασης σε κατάλληλο τεχνολογικό εργαλείο διασυνδεδεμένο με τα συστήματα του 1555, δυνατότητας τακτικών και

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

έκτακτων συναντήσεων παρακολούθησης, καθώς και διάθεσης θέσης εργασίας στις εγκαταστάσεις παροχής των υπηρεσιών, εφόσον αυτό απαιτηθεί.

6.7.8 Ρήτρες Μη Συμμόρφωσης

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Αναδόχου με τις υποχρεώσεις της Περίοδου Καλής Λειτουργίας επιβάλλονται ποινικές ρήτρες, ανεξαρτήτως αξίωσης αποζημίωσης για περαιτέρω ζημία (ν. 4412/2016):

Ρήτρες SLA (χρόνοι απόκρισης & αποκατάστασης)

Σύμφωνα με τον πίνακα §6.7.4: από 0,01% έως 0,05% της συμβατικής αξίας ανά ώρα ή ημέρα καθυστέρησης. Ανώτατο όριο ρήτρας ανά περιστατικό: 0,25% της συμβατικής αξίας.

Ρήτρες Διαθεσιμότητας (uptime)

Σύμφωνα με τον πίνακα §6.7.6: 0,015% εως 0,01% της συμβατικής αξίας ανά ώρα μη διαθεσιμότητας. Αν uptime ≤90%: δεν καταβάλλεται τίμημα για την περίοδο.

Ρήτρες Ποιότητας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Για παραβίαση SL (Service Level) ή AR (Abandoned Rate), σύμφωνα με τον πίνακα §ΠΕ1/Β της Διακήρυξης:

- SL 75%-79,99%: ρήτρα 2% παραδοτέου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- SL 70%-74,99%: ρήτρα 5% παραδοτέου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- SL <70%: ρήτρα 7% παραδοτέου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- AR 5,01%-8%: ρήτρα 2% | AR 8,01%-10%: ρήτρα 5% | AR >10%: ρήτρα 7%

> Δεν επιβάλλεται ρήτρα SL/AR για ημέρες με εισερχόμενο όγκο >110% του μηνιαίου μέσου (>13.200 κλήσεις/ημέρα).

Ρήτρες Μη Συντήρησης AI Συστημάτων

Για μη εκτέλεση επανεκπαίδευσης, βελτιστοποίησης μοντέλων ή επικαιροποίησης γνωσιακής βάσης: ρήτρα 0,01% της αξίας ανά παράβαση.

Ρήτρες Τεκμηρίωσης & Αναφορών

Για μη υποβολή ή ελλιπή υποβολή αναφορών/παραδοτέων: ρήτρα 0,01% της αξίας ανά παράβαση ανά μήνα καθυστέρησης.

Ρήτρες Επαναλαμβανόμενων Παραβάσεων

Σε περίπτωση ≥3 παραβάσεων SLA της ίδιας κατηγορίας εντός 6μηνου: επιπλέον ρήτρα 25% επί της υπολογισθείσας. Σε ≥5 παραβάσεις εντός έτους: η Α.Α. δύναται να αξιώσει πρόσθετη αποζημίωση ή να κηρύξει τον Ανάδοχο εκπεσόντα.

Το συνολικό ανώτατο ποσό ρητρών Περίοδου Καλής Λειτουργίας ορίζεται σε πέντε τοις εκατό (5%) της συμβατικής αξίας της σύμβασης (εκτός ΦΠΑ).

Η είσπραξη των ρητρών αυτών θα γίνεται με ισόποση κατάπτωση της εγγύησης καλής λειτουργίας, εφόσον ο ανάδοχος δεν καταθέσει το απαιτούμενο ποσό.

6.7.9 Λοιπές Υποχρεώσεις & Διατάξεις

6.7.9.α Διαχείριση Αλλαγών & Παραμετροποίηση

- Κάθε αλλαγή παραμέτρων, εκδόσεων ή αρχιτεκτονικής υποσυστημάτων υποβάλλεται σε Change Request Form και εγκρίνεται από την ΕΠΠΕ πριν υλοποιηθεί
- Ο Ανάδοχος τηρεί πλήρες αρχείο αλλαγών (change log) με ημερομηνία, αιτιολογία, εκτελεστή και αποτέλεσμα
- Αλλαγές κρίσιμων λειτουργιών (IVR, ticketing routing, AI μοντέλα) υλοποιούνται εκτός ωραρίου αιχμής κατόπιν ανακοίνωσης ≥5 εργ. ημερών

6.7.9.β Ασφάλεια & Προστασία Δεδομένων

- Διενέργεια ετήσιου ελέγχου ασφαλείας (vulnerability scan, penetration test) και υποβολή αποτελεσμάτων στην Α.Α.
- Εφαρμογή security patches εντός 48 ωρών για κρίσιμες ευπάθειες (CVSS ≥9) και εντός 5 εργ. ημερών για σοβαρές (CVSS 7-8,9)
- Επικαιροποίηση Μελέτης Ασφαλείας και DPIA (αρ.35 ΓΚΠΔ) κατά εξαμηνιαία βάση ή μετά από σημαντική αλλαγή της επεξεργασίας
- Άμεση γνωστοποίηση (εντός 24 ωρών) οποιουδήποτε περιστατικού παραβίασης δεδομένων στην Α.Α. και συνδρομή στην αναγγελία προς ΑΠΔΠΧ

6.7.9.γ Μεταβατική Περίοδος & Λήξη Περίοδου Καλής Λειτουργίας

- 3 μήνες πριν τη λήξη της Περίοδου Καλής Λειτουργίας ο Ανάδοχος υποβάλλει Σχέδιο Μεταβίβασης (Transition Plan) που περιλαμβάνει: κατάσταση συστημάτων, εκκρεμή ζητήματα, τεκμηρίωση, πηγαίο κώδικα και συστάσεις για συνέχεια

- Εντός 30 ημερών από λήξη της Περίοδου Καλής Λειτουργίας παραδίδεται η Τελική Απολογιστική Έκθεση Εγγύησης Καλής Λειτουργίας
- Παράδοση επικαιροποιημένου πηγαίου κώδικα, τεκμηρίωσης και αδειών λογισμικού στο δημόσιο αποθετήριο (αρ.88 ν.4727/2020)
- Συνεργασία για διευκόλυνση ομαλής μετάβασης σε νέο ανάδοχο ή αυτόνομη λειτουργία από την Α.Α. – χωρίς πρόσθετο κόστος

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Περιβάλλον της σύμβασης

Ο ενιαίος αριθμός επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών 1555 δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και εξελίχθηκε σε ένα Πολυκαναλικό σύστημα ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών, συνδυάζοντας τηλεφωνικό κέντρο, Web & Mobile εφαρμογές ενημέρωσης, εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών για όλα τα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευόμενων φορέων του (εφεξής καλούμενο 1555).

Το 1555 παρέχει άμεσες και αξιόπιστες απαντήσεις, προσωποποιημένη πληροφόρηση και καθοδήγηση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επιτρέποντας την άμεση, έγκυρη και φιλική εξυπηρέτηση των πολιτών. Αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για τους πολίτες και ελάφρυνση στην καθημερινότητά τους, καθώς μπορούν να εξυπηρετούνται (εκτός από περιπτώσεις που δεν γίνεται διαφορετικά) χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία, κάτι το οποίο οδηγεί σε σημαντικές χρονικές διευκολύνσεις, όπως και διευκόλυνση στις μετακινήσεις τους.

Στο πλαίσιο της εξέλιξής του, το 1555 έχει επίσης ενισχυθεί με επιπλέον υπηρεσίες που καθιστούν την εξυπηρέτηση πιο άμεση, εξατομικευμένη και συμπεριληπτική όπως υπηρεσίες προσωπικού συμβούλου και βιντεοκλήσης στη νοηματική γλώσσα.

Αναλυτικότερα, το 1555 δίνει τη δυνατότητα για:

- Γενική και προσωποποιημένη εξειδικευμένη πληροφόρηση προς όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ζουν ή/και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα
- Άμεση, έγκυρη και φιλική επικοινωνία του πολίτη με την Πολιτεία
- Συνεπή, ασφαλή, αξιόπιστη και έγκυρη διαχείριση αιτημάτων
- Αποφυγή μετακίνησης και συγχρωτισμού σε υπηρεσίες και δομές για την εξυπηρέτηση των πολιτών
- Ταχύτερη διευθέτηση σημαντικού αριθμού εκκρεμοτήτων
- Επίτευξη οικονομιών κλίμακας μέσω της συγκέντρωσης των υπηρεσιών εξυπηρέτησης
- Μείωση του κόστους λειτουργίας και ταυτόχρονη αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Εξατομικευμένη υποστήριξη μέσω προσωπικού συμβούλου
- Συμπεριληπτική εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης στη νοηματική γλώσσα, εξασφαλίζοντας προσβασιμότητα για όλους

Ο βασικός επιχειρησιακός πυρήνας του 1555 είναι η ενιαία δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών για θέματα ασφαλιστικά, εργασιακά και κοινωνικά. Η ενιαία δομή έχει σχεδιαστεί ώστε να εξυπηρετεί δεκάδες χιλιάδες πολίτες την

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ημέρα, με ελάχιστο χρόνο αναμονής και λειτουργεί παρέχοντας στους πολίτες δυο βασικά επίπεδα εξυπηρέτησης: τη γενική πληροφόρηση και την εξειδικευμένη προσωποποιημένη πληροφόρηση για σύνθετα αιτήματα.

Η λειτουργία της αναπτύσσεται σε διακριτά επίπεδα εξυπηρέτησης:

Δομή επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού (Front Office) που αφορά στο πρώτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών το οποίο υποδέχεται όλο τον όγκο των εισερχόμενων κλήσεων για το σύνολο των θεμάτων / αιτημάτων και τομέων/φορέων (ερωτήσεις, παράπονα, έναρξη/τερματισμό υπηρεσιών, κλπ.). Περιλαμβάνει τις εισερχόμενες και εξερχόμενες επικοινωνίες (voice ή/και text) και τις βιντεοκλήσεις στην ελληνική νοηματική γλώσσα.

Δομή Back Office που αφορά στο δεύτερο και τρίτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών που υποδέχονται τα σύνθετα, εξειδικευμένα, προσωποποιημένα αιτήματα των πολιτών (τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά).

Η δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης λαμβάνει αιτήματα πολιτών για τα παρακάτω θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευόμενων φορέων του (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- e-ΕΦΚΑ
- Κύριες Συντάξεις
- Ασφάλιση και Εισφορές Μισθωτών
- Ασφάλιση και Εισφορές Μη Μισθωτών
- Επικουρικές Συντάξεις
- ΚΕΑΟ
- ΔΥΠΑ
- Επιδόματα και Παροχές
- Κοινωνικός Τουρισμός
- Προγράμματα Απασχόλησης
- Επαγγελματική Κατάρτιση
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- ΕΠΑΣ Μαθητεία ΔΥΠΑ
- Εργασιακά Θέματα
- Αμοιβή Εργασίας
- Νομοθεσία για Κανονισμούς Εργασίας
- Νομοθεσία για Χρονικά Όρια Εργασίας
- Π.Σ. Εργάνη
- Ψηφιακή κάρτα εργασίας
- Επιθεώρηση Εργασίας
- Πληροφόρηση για καταγγελίες
- Ασφάλεια

- Εργασιακές σχέσεις
- ΝΑΤ
- Εφάπαξ Παροχές Επικουρικών
- Κύριες συντάξεις - Επανάληψη Ναυτικού Επαγγέλματος

Κατά τη διάρκεια λειτουργίας του, το 1555 έχει δεχτεί πάνω από 14 εκατομμύρια κλήσεις και 104 χιλιάδες ψηφιακά αιτήματα πολιτών. Ο μεγαλύτερος όγκος εισερχόμενων αιτημάτων αφορά στον e-ΕΦΚΑ σε ποσοστό περίπου 70%, ενώ το ποσοστό εξυπηρέτησης κλήσεων ανέρχεται σε 96.2%. Ο μέσος αριθμός απαντημένων κλήσεων Δευτέρα με Παρασκευή ανέρχεται σε 12.000 κλήσεις ανά ημέρα, ενώ τα Σαββατοκύριακα, σε 2.737 κλήσεις. Ο μέσος χρόνος αναμονής είναι 17" και η μέση διάρκεια κλήσης 3,23΄ (η μέση διάρκεια κλήσης διαφοροποιείται ανάλογα τον φορέα εξυπηρέτησης).

Πέρα από τη βασική του λειτουργία, το 1555 υποστηρίζεται από ένα σύνολο συμπληρωματικών μηχανισμών, οι οποίοι διασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία του, την τεχνολογική του επάρκεια, τη συνεχή βελτίωση και τη συστηματική αποτίμηση της εμπειρίας των πολιτών από την υπηρεσία.

Ειδικότερα, για τη διατήρηση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 1555 ενισχύεται μέσω ενός συνεκτικού πλαισίου διοικητικής και επιχειρησιακής υποστήριξης και παρακολούθησης, ενώ παράλληλα συνοδεύεται από μηχανισμούς ποιοτικής αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης.

Επιπρόσθετα, υποστηρίζεται από ένα ολοκληρωμένο πολυκαναλικό σύστημα, το οποίο αποτελεί τη βάση της επιχειρησιακής του λειτουργίας και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, διαδικτυακή πύλη εξυπηρέτησης, εφαρμογές για έξυπνες συσκευές, καθώς και ψηφιακό βοηθό για την υποστήριξη των πολιτών στην αναζήτηση πληροφόρησης και την καθοδήγησή τους στις διαθέσιμες υπηρεσίες. Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (ticketing) λειτουργεί ως ο βασικός μηχανισμός καταγραφής, παρακολούθησης και επίλυσης των αιτημάτων των πολιτών. Συγκεντρώνει δεδομένα από όλα τα διαθέσιμα κανάλια —τηλεφωνικό κέντρο, διαδικτυακή πύλη και mobile εφαρμογές— υποστηρίζοντας παράλληλα πολλαπλούς φορείς και θεματικές ενότητες του Υπουργείου. Παρέχει πολυεπίπεδη διαχείριση χρηστών και ομάδων, καλύπτοντας το Front Office (υποδοχή αιτημάτων – 1ο επίπεδο) και το Back Office (2ο και 3ο επίπεδο), με υπο-ομάδες όπου απαιτείται. Η εφαρμογή συνδέεται με όλα τα υποσυστήματα που υποστηρίζουν την αποτελεσματική λειτουργία των ομάδων εξυπηρέτησης και διευκολύνουν τη λήψη τεκμηριωμένων διοικητικών αποφάσεων.

Το 1555, τέλος, πλαισιώνεται από οργανωμένες ενέργειες ενημέρωσης και δημοσιότητας, καθώς και από έρευνες ικανοποίησης του κοινού, οι οποίες συμβάλλουν αφενός στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας και της αξιοποίησης του 1555 από τους πολίτες και αφετέρου στη συνεχή αποτίμηση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το 1555 πλέον με τη παρούσα σύμβαση, αφενός θα συνεχίσει τη λειτουργία του, αφετέρου θα αναβαθμιστεί με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών AI, οι οποίες θα αφορούν σε λειτουργικότητες χρηστών (εκπροσώπων του 1555) αλλά και σε λειτουργικότητες που θα απευθύνονται/ αξιοποιούνται από τους πολίτες. Η λειτουργία των προσωπικών συμβούλων θα επεκταθεί και θα ενισχυθεί, ώστε οι πολίτες να έχουν ακόμα μεγαλύτερη πρόσβαση σε προσωποποιημένη πληροφόρηση. Τα ψηφιακά συστήματα θα αναβαθμιστούν περαιτέρω και θα εισαχθούν και νέα, με στόχο την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ομάδα εμπειρογνωμόνων θα μπορεί να πραγματοποιεί στοχευμένες μελέτες σε ειδική θεματολογία των εξυπηρετούμενων Φορέων, καθώς και θα μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες, ώστε να ενισχύονται περαιτέρω και οι Φορείς μέσα από το έργο.

2. Σκοπός και στόχοι της σύμβασης

2.1 Περιγραφή των αναγκών της Α.Α.

Η Πράξη κρίνεται αναγκαία για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

Αποτέλεσμα της υλοποίησης της επέκτασης και αναβάθμισης του 1555 είναι η συνολική αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών, για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευόμενων φορέων του και ταυτοχρόνως η σημαντική ενίσχυση του έργου των υπαλλήλων του Υπουργείου και των Φορέων που εποπτεύει.

Με την υλοποίηση των Πακέτων Εργασίας επιτυγχάνεται η επέκταση και αναβάθμιση της υπηρεσίας του 1555. Η διασφάλιση της υλοποίησης του Έργου επιτυγχάνεται μέσω: α) της εισαγωγής νέων τεχνολογιών και αναβάθμισης τεχνικών υποδομών και β) της αναβάθμισης των υπηρεσιών που παρέχει το 1555 γ) της επέκτασης της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης πολιτών και δ) της εισαγωγής νέων τεχνολογιών ΤΝ (AI).

2.2 Στοιχεία ωριμότητας της Σύμβασης

Η συγκεκριμένη πράξη είναι η φυσική, λειτουργική και επιχειρησιακή συνέχεια της υφιστάμενης πλατφόρμας και λειτουργίας της υπηρεσίας προς τους πολίτες 1555. Στην Αναθέτουσα Αρχή υπάρχει σημαντική εμπειρία και τεχνογνωσία από την λειτουργία της υπηρεσίας για πάνω από 4,5 χρόνια (πιλοτική και παραγωγική εφαρμογή), υπάρχουν μετρήσιμα στατιστικά στοιχεία και στοιχεία απόδοσης που μπορεί αφενός να διαστασιολογήσει το έργο ως προς τα τεχνικά στοιχεία και ζητούμενα όσο και ως προς τον ενδεικτικό προϋπολογισμό. Η περαιτέρω τεχνολογική αναβάθμιση της πλατφόρμας ΤΠΕ κρίνεται αναγκαία και είναι ένα από τα αντικείμενα της παρούσας διακήρυξης, αφού τόσο η εξέλιξη των τεχνολογιών όσο και οι νέες τεχνολογίες που ωρίμασαν ή ωριμάζουν σταδιακά (Big Data, Cloud και AI) μπορούν να αξιοποιηθούν στο έργο προς βελτίωση της απόδοσης και αποτελεσματικότητας. Παράλληλα η ενίσχυση κάποιων ομάδων εργασίας και ρόλων από το ανθρώπινο δυναμικό (πχ. συμβουλευτική ειδικών θεμάτων) ενισχύει τόσο την εξυπηρέτηση του πολίτη όσο και την εμπιστοσύνη του πολίτη στο σύστημα.

3. Αντικείμενο της σύμβασης, απαιτήσεις και προδιαγραφές

Το 1555 πλέον εκτός από τη συνέχιση της λειτουργίας του, πρόκειται να αναβαθμιστεί, με την ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών και νέων τεχνολογιών, που θα αφορούν αφ' ενός σε λειτουργικότητες χρηστών (εκπροσώπων του 1555), αφ' ετέρου θα υπάρχουν λειτουργικότητες που αξιοποιούν τεχνολογίες AI και θα απευθύνονται/ αξιοποιούνται από τους πολίτες. Η λειτουργία των εξειδικευμένων συμβούλων θα επεκταθεί και θα ενισχυθεί, ώστε οι πολίτες να έχουν ακόμα μεγαλύτερη πρόσβαση σε προσωποποιημένη πληροφόρηση. Τα ψηφιακά συστήματα θα αναβαθμιστούν περαιτέρω και θα εισαχθούν και νέα, με στόχο την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ομάδα εμπειρογνωμόνων θα μπορεί να πραγματοποιεί στοχευμένες μελέτες σε ειδική θεματολογία των εξυπηρετούμενων Φορέων, καθώς και θα μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες, ώστε να ενισχύονται περαιτέρω και οι Φορείς μέσα από το έργο.

Το αντικείμενο και η δομή της πράξης, περιλαμβάνει την συνέχιση της λειτουργίας του συστήματος 1555 στο σύνολό του και επιπλέον:

- Την επέκταση και αναβάθμιση της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού
- Την αναβάθμιση των τεχνικών υποδομών
- Την επέκταση με δράσεις ενίσχυσης Φορέων και ειδικών ερευνών
- Την εισαγωγή εργαλείων ΤΝ (AI)

Η υλοποίηση της πράξης (του παρόντος έργου) γίνεται με οργανωμένο τρόπο με ανάπτυξή του σε Πακέτα Εργασίας τα οποία προσδιορίζονται ως ακολούθως:

1) Δομή Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (Π1)

2) Αναβάθμιση, Επέκταση και Λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Π2)

3) Δράσεις προβολής και επικοινωνίας[13] (Π3)

4) Έρευνες Ικανοποίησης και Διασφάλιση Ποιότητας (Π4)

5) Ενίσχυση Φορέων σε Θεματολογία/ Ειδικές Έρευνες (Π5)

6) Διαχείριση Έργου (Π6)

7) Εκπαιδεύσεις χρηστών (Π7)

Αναλυτικα σημειώνουμε:

3.1 Δομή Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (ΠΕ1)

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης και επέκτασης του 1555, το αντικείμενό του αφορά μια ενιαία οργανωτική και επιχειρησιακή ομάδα ανθρώπων και υποδομών, παρέχοντας στους πολίτες δύο βασικά επίπεδα εξυπηρέτησης: τη γενική πληροφόρηση

[13] Το Πακέτο Εργασίας α/α 3 «Π.3 Δράσεις προβολής και επικοινωνίας θα προκηρυχθεί σε μεταγενέστερο χρόνο.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

και την σύνθετη προσωποποιημένη εξειδικευμένη πληροφόρηση. Η εν λόγω δομή αναπτύσσεται σε διακριτές αλλά αλληλοσυμπληρούμενες υπηρεσίες πρώτου επιπέδου, εξειδικευμένης υποστήριξης, βιντεοκλήσης, προσωπικού συμβούλου, επιτόπιας εξυπηρέτησης, back office και εργαλείων αυτοματοποίησης και παρακολούθησης της εξυπηρέτησης.

Σκοπός της υλοποίησης είναι να μπορούν όλοι οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στην εξυπηρέτηση που χρειάζονται, 24/7, αλλά και να επιλύονται ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά τα εξειδικευμένα αιτήματα τους.

3.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.1)

3.1.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)

Η συγκεκριμένη δράση αφορά στο υφιστάμενο πρώτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, το οποίο υποδέχεται όλη την προφορική-τηλεφωνική ή γραπτή-ηλεκτρονική εισερχόμενη επικοινωνία για το σύνολο των θεμάτων / αιτημάτων /θεματολογιών που άπτονται του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης καθώς και των εποπτευόμενων Φορέων του, και πραγματοποιεί εξερχόμενες επικοινωνίες για την ενημέρωση πολιτών ή την εξυπηρέτηση θεμάτων. Περιλαμβάνει:

Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00
Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00
Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά
Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά

Η Ομάδα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (Front Office) παρέχει συνεχόμενη λειτουργία, καλύπτοντας τόσο τις εργάσιμες ημέρες όσο και τα Σαββατοκύριακα και τις νυχτερινές ώρες, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη πρόσβαση των πολιτών σε ποιοτικές υπηρεσίες.

Η ομάδα της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού του Front Office πρέπει να είναι επαρκώς στελεχωμένη ώστε να διασφαλίζεται η άμεση απάντηση σε όλες τις εισερχόμενες κλήσεις, χωρίς σημαντικές καθυστερήσεις. Τα στελέχη της ομάδας πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα ώστε να παρέχουν άμεσες και αξιόπιστες απαντήσεις σε ερωτήματα γενικής και, σε ορισμένες θεματολογίες, προσωποποιημένης πληροφόρησης. Για τον σκοπό αυτό, θα αξιοποιούν εξειδικευμένα εργαλεία υποστήριξης και θα έχουν πρόσβαση στα απαραίτητα πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων φορέων. Παράλληλα, θα είναι σε θέση να καθοδηγούν τους πολίτες στη χρήση των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών, συμβάλλοντας έτσι στην ενίσχυση της ψηφιακής εξυπηρέτησης και της αυτοεξυπηρέτησης των πολιτών.

Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ των υποχρεώσεων των εκπροσώπων της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (Front Office) είναι:

- Να υποδέχονται την κλήση και δυνητικά να μπορούν να υποδέχονται και αιτήματα από το σύνολο των υποστηριζόμενων καναλιών.
- Να επιβεβαιώνουν τα στοιχεία του πολίτη.
- Να δημιουργούν ένα νέο αίτημα στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων για κάθε ερώτημα/αίτημα από κάθε δυνητικά εξυπηρετούμενο κανάλι.
- Να καταχωρούν στα πεδία του πληροφοριακού συστήματος όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που προσδιορίζουν με σαφήνεια το αίτημα.
- Να παρέχουν στον πολίτη με υπεύθυνο, φιλικό και κατανοητό τρόπο τη σχετική με το αίτημά του πληροφόρηση.
- Να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών – όπου εφαρμόζεται.
- Να επικοινωνούν με τον πολίτη σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (π.χ. για την αίτηση αναγκαίων διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών) – όποτε απαιτείται αυτή η διαδικασία.

Στην περίπτωση που το αίτημα του πολίτη είναι εξειδικευμένο, σύνθετο και απαιτεί προσωποποιημένη πληροφόρηση, στην οποία δεν έχει πρόσβαση το Front Office, το μεταφέρουν προς τα ανώτερα επίπεδα εξυπηρέτησης και προς την κατάλληλη απαντητική ομάδα που αντιστοιχεί στην αρμόδια υπηρεσία/ υποκατάστημα/ διεύθυνση του αντίστοιχου φορέα. Στη συνέχεια το τμήμα του Front Office όποτε απαιτείται, δύναται να δρομολογήσει εξερχόμενη κλήση για την ανατροφοδότηση του πολίτη. Υπολογίζεται ότι το ποσοστό των αιτημάτων που θα κλιμακώνονται προς τα ανώτερα επίπεδα για περαιτέρω διαχείριση είναι 20% επί της ημερήσιας εισερχόμενης κίνησης. Τα αιτηματα θα ολοκληρώνονται εντος 2 μηνων και δεν θα μεταφέρονται σε επόμενο μήνα.

Η μέση ημερήσια εξυπηρέτηση κλήσεων (Δευτέρα - Παρασκευή) ανέρχεται σε 12.000 κλήσεις τον μήνα Ιανουάριο 2025 με το μέγιστο όγκο ημέρας να ξεπερνάει τις 16.000 κλήσεις με μέση διάρκεια κλήσης 3,45΄περίπου, γεγονός που εμφανίζει ανοδικές τάσεις.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση θα παρέχεται πανελλαδικά.

Για την τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση θα πρέπει να υπάρχει ευελιξία, επάρκεια και δυναμική εκ μέρους του Αναδόχου ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα εκπροσώπων της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (Front Office). Για να εξασφαλίζονται τα ανωτέρω, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τουλάχιστον 120 εργαζομένων για την υλοποίηση του Έργου.

3.1.1.2 Video κλήσεις

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της προσβασιμότητας και της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την υλοποίηση του παρόντος έργου, προβλέπεται η παροχή υπηρεσίας άμεσης επικοινωνίας μέσω βιντεοκλήσης

Η υπηρεσία αυτή παρέχεται ήδη στη νοηματική γλώσσα, η οποία και θα συνεχιστεί, ενώ μπορει με αποφαση του αρμοδιου φορέα να επεκταθεί περαιτέρω, δίνοντας την δυνατότητα σε πολίτες και επαγγελματίες να επικοινωνούν με εκπρόσωπο της υπηρεσίας για την παροχή πληροφόρησης ή την υποστήριξη στη διεκπεραίωση αιτημάτων.

Η λειτουργία της βιντεοκλήσης θα παρέχεται στους πολίτες μέσω ψηφιακού ραντεβού.

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα- Παρασκευή και ώρες 07:00 – 22.00) ενώ για κάθε βιντεοκλήση απαιτείται η συμμετοχή agent, ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή, σαφής και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του αιτούντος.

3.1.1.3 Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία

Αφορά την λειτουργία εξειδικευμένης υπηρεσίας προσωπικού συμβούλου για την παροχή προσωποποιημένης πληροφόρησης σε πολίτες, σχετικά με συνταξιοδοτικά θέματα και θεματολογίες που σχετίζονται με τις τρέχουσες προτεραιότητες του Υπουργείου. Η υπηρεσία περιλαμβάνει εξερχόμενες επικοινωνίες με τους πολίτες, με σκοπό την έγκαιρη ενημέρωσή τους για κρίσιμα ζητήματα, όπως η θεμελίωση συνταξιοδοτικού δικαιώματος, οι απαιτούμενες ενέργειες και τα αναγκαία δικαιολογητικά για την ολοκλήρωση αιτήσεων συνταξιοδότησης, αλλά και άλλα επίκαιρα θέματα τα οποία θα υποδεικνύονται από τους εμπλεκόμενους φορείς.

Η υπηρεσία θα πρέπει να υλοποιείται από ομάδα εκπροσώπων, οι οποίοι θα λειτουργούν ως προσωπικοί σύμβουλοι, προσφέροντας εξατομικευμένη καθοδήγηση βάσει των αναγκών του κάθε πολίτη. Ιδιαίτερη προτεραιότητα δίνεται σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, άτομα με αναπηρία και επαγγελματικές κατηγορίες όπως δικηγόροι και λογιστές. Η λειτουργία της ομάδας απαιτεί ευελιξία και άμεση προσαρμογή σε θεματολογίες που επηρεάζονται από την επικαιρότητα, με στόχο τη μείωση των λαθών, την επιτάχυνση των διαδικασιών και την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης.

3.1.2 Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.2)

Αφορά στην κύρια δομή της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης από εκπροσώπους, οι οποίοι στελεχώνουν τα τηλεφωνικά κέντρα με μια αφοσιωμένη ομάδα εκπροσώπων, αποκλειστικά για το έργο του 1555 (dedicated agents). Οι dedicated agents θα πρέπει να απασχολούνται αποκλειστικά για τις ανάγκες του παρόντος έργου και μέσα από την εκπαίδευση και με βάση τον προγραμματισμό λειτουργίας της εξυπηρέτησης, να μπορούν να παρέχουν γενική και εξειδικευμένη πληροφόρηση, ανά θεματική περιοχή, όπως αυτές πιθανώς θα καθοριστούν βάσει των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι εκπρόσωποι που θα οριστούν ως dedicated, θα πρέπει να είναι πλήρως καταρτισμένοι στην εκάστοτε θεματολογία εξυπηρέτησης και θα παρέχουν στοχευμένη, αξιόπιστη και άμεση πληροφόρηση στους πολίτες βάσει των προδιαγραφών που αναλύθηκαν ανωτέρω. Η εκπαίδευση των εκπροσώπων θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του ΠΕ7.

Οι dedicated agents θα απαντούν σε 1.700 κλήσεις ανά μήνα ο καθένας. Οι κλήσεις αυτές δε θα προσμετρώνται στις κλήσεις των υπολοίπων agents οι οποίες περιγράφονται στην υποδράση 3.1.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει στην τεχνική του προσφορά τον τρόπο με τον οποίο θα σχηματίσει τις ομάδες εξυπηρέτησης ανά θεματική περιοχή, ώστε οι dedicated εκπρόσωποι να έχουν τη δυνατότητα για κατάλληλη εξειδίκευση, ως προς το αντικείμενο που θα εξυπηρετούν.

3.1.3 Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.3)

Αφορά στην παροχή υπηρεσιών επιτόπιας εξυπηρέτησης από τον Ανάδοχο, με τη διάθεση προσωπικού που θα βρίσκεται δια ζώσης σε δομές των Φορέων που θα εξηπυρετούνται από το 1555. (Ενδεικτικά αναφέρονται e-ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ και Επιθεώρηση Εργασίας), Η Αναθέτουσα Αρχή θα οριστικοποιήσει σε συνεργασία με τον Ανάδοχο, βάσει των αναγκών και της πορείας υλοποίησης, τις δομές στις οποίες θα εγκατασταθούν οι εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης, με έμφαση στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται αυξημένη ανάγκη ενίσχυσης της λειτουργικής ικανότητας και της ποιότητας εξυπηρέτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να καλύψει με εκπροσώπους επιτόπιας εξυπηρέτησης στο σύνολο της γεωγραφικής επικράτειας, δίνοντας έμφαση στις δομές όπου συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος του εξυπηρετούμενου πληθυσμού (μεγάλα αστικά κέντρα όπως π.χ. Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο Κρήτης κλπ). Η κάλυψη του ωραρίου των εκπροσώπων επιτόπιας εξυπηρέτησης θα συμβαδίζει με το ωράριο λειτουργίας των δομών και όπως περιγράφεται παρακάτω, ο ρόλος θα είναι υποστηρικτικός/ συμπληρωματικός και σε καμία περίπτωση δεν θα είναι εκτός κανονικών ωρών λειτουργίας των δομών, όπως αυτές (οι κανονικές ώρες λειτουργίας) ορίζονται από τον κανονισμό λειτουργίας του εκάστοτε Φορέα/ δομής, ή ελλείψει αυτού, όπως ορίζονται από το Υπουργείο.

Οι εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης θα λειτουργούν συμπληρωματικά προς τα υφιστάμενα σχήματα υποστήριξης, αναλαμβάνοντας ρόλους όπως η καθοδήγηση πολιτών για την ορθή υποβολή αιτημάτων, η υποβοήθηση στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και η παροχή πληροφοριών και βοήθειας με έμφαση σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.

Η παρουσία των επιτόπιων εκπροσώπων αποσκοπεί στη βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη, στην αποσυμφόρηση των σημείων εξυπηρέτησης και στην παροχή εξατομικευμένης υποστήριξης με ανθρώπινη προσέγγιση. Η δράση εντάσσεται στο πλαίσιο της συνολικής στρατηγικής του Υπουργείου για ενίσχυση της προσβασιμότητας, της αμεσότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

3.1.4 Υποστήριξη της Δομής Back Office (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.4)

Η δράση για την υπηρεσία Back Office αφορά στην υποστήριξη των φορέων στη διαχείριση των σύνθετων, εξειδικευμένων, προσωποποιημένων αιτημάτων πολιτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά, καθώς και στις ενέργειες επίλυσης τους.

Η ομάδα υποστήριξης της δομής Back Office θα αποτελείται από στελέχη, τα οποία θα εκπαιδεύονται κατάλληλα, σε συγκεκριμένη θεματολογία φορέων, ανάλογα με το που υπάρχει ανάγκη, με σκοπό να διαθέτουν πλήρη γνώση και πρόσβαση σε όλα τα απαραίτητα πληροφοριακά συστήματα, να έχουν άμεση επικοινωνία και ενεργή συνεργασία με

όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες και τους φορείς του Υπουργείου και είναι σε θέση να διαχειρίζονται και να παρέχουν αξιόπιστες απαντήσεις στα αντίστοιχα αιτήματα.

Πιο συγκεκριμένα, οι εκπρόσωποι του Back Office:

- Λαμβάνουν τα αιτήματα που έχουν δρομολογηθεί μέσω του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων
- Επιλύουν τα αιτήματα μέσω της πρόσβασης τους στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων
- Επικοινωνούν με τους πολίτες σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος που υποβλήθηκε ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά (πχ για την αίτηση αναγκαίων διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών)
- Επικοινωνούν εσωτερικά (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για το χειρισμό του θέματος και ενημερώνουν τον πολίτη ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά – όπου απαιτείται
- Δρομολογούν τα αιτήματα/θέματα/παράπονα των πολιτών στις αρμόδιες Διευθύνσεις – όπου απαιτείται
- Ενημερώνουν τους πολίτες ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας που έχει επιλέξει ο πολίτης

Μέση ημερήσια κίνηση: Αναμένεται το 20% των κλήσεων του FO να κατευθύνεται στο BO.

Οι ημέρες λειτουργίας της ομάδας τόσο του Front Office όσο και του Back Office του Αναδόχου είναι 7 ημέρες την εβδομάδα από Δευτέρα έως και Κυριακή (εκτός επίσημων αργιών), 24 ώρες το εικοσιτετράωρο.

3.1.5 Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.5)

Περιλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την ανάπτυξη, διαμόρφωση και υλοποίηση μηνιαίων αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης προς το ευρύ κοινό, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του 1555. Η υλοποίηση των μηνιαίων αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα επιτρέψει την άμεση και συνεχή αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών, παρέχοντας πολύτιμα δεδομένα για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του Υπουργείου και των εποπτευόμενων Φορέων του.

Μετά το πέρας της κλήσης του πολίτη, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης (CTI) που θα προτείνει ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί αυτοματοποιημένη εξερχόμενη κλήση μέσω IVR ή/και sms (εφ' όσον κρίνεται σκόπιμο για τις ανάγκες του έργου) προς τον προαναφερθέντα πολίτη, στην οποία θα καλείται να συμπληρώσει αυτοματοποιημένο ερωτηματολόγιο με αντικείμενο την ικανοποίησή του από την υπηρεσία που έλαβε (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) και τους λόγους που την επηρέασαν (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) – έρευνα CSAT, με στόχο την περαιτέρω καταγραφή της ικανοποίησης των χρηστών.

Η επικοινωνία αυτή πρέπει να εκτελείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος με το πέρας της αρχικής κλήσης, και με τρόπο που θα διασφαλίζει την διεξαγωγή αυτής εντός αποδεκτού χρονικού διαστήματος είτε της ιδίας, είτε της επόμενης εργάσιμης ημέρας, πάντα μέσα στα χρονικά πλαίσια λειτουργίας του 1555 και σε ώρες που δεν θα αποτελούν ενόχληση για τους πολίτες.

Το καθημερινό ποσοστό εξερχόμενων κλήσεων πρέπει να καθορίζεται με τέτοιο τρόπο ώστε οι ολοκληρωμένες απαντήσεις των πολιτών στο ερωτηματολόγιο της έρευνας να καλύπτουν το 15% των συνολικών απαντημένων ερωτηματολογίων.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό για να αναλύει τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και να εξάγει συμπεράσματα, βάσει των απαντήσεων των πολιτών.

Οι έρευνες ικανοποίησης θα πραγματοποιηθούν σε τέσσερα στάδια:

Στάδιο 1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη εργαλείων έρευνας:

- Δημιουργία ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων που θα καλύπτουν όλες τις κρίσιμες περιοχές ενδιαφέροντος, όπως οι ανάγκες των πολιτών, η αξιοπιστία και εμπιστοσύνη προς το Υπουργείο και τα θέματα λειτουργίας του 1555.
- Εργαλεία αυτόματης διανομής των ερωτηματολογίων με την εγκατάσταση και παραμετροποίηση λογισμικού για την αυτοματοποιημένη αποστολή της έρευνας μέσω email και SMS.
- Εφαρμογή όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων σύμφωνα με το GDPR.

Στάδιο 2. Διανομή και συλλογή δεδομένων:

- Παραμετροποίηση των συστημάτων ώστε οι έρευνες να ενεργοποιούνται αυτόματα σε μηνιαία βάση, π.χ., μετά από κάθε χρήση των υπηρεσιών ή συγκεκριμένες αλληλεπιδράσεις.
- Διασφάλιση ότι το δείγμα των συμμετεχόντων είναι αντιπροσωπευτικό των διαφορετικών πληθυσμιακών ομάδων και γεωγραφικών περιοχών της χώρας.

Στάδιο 3. Ανάλυση δεδομένων:

- Αυτόματη ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων με τη χρήση λογισμικού στατιστικής ανάλυσης και δημιουργία γραφημάτων και πινάκων που θα παρουσιαστούν σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων από ερωτήσεις ανοιχτού τύπου στο ερωτηματολόγιο και από τις ερωτήσεις στις συνεντεύξεις με τη χρήση λογισμικού ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων.

Στάδιο 4. Παρουσίαση αποτελεσμάτων και υποβολή προτάσεων:

- Παρουσίαση των μηνιαίων αποτελεσμάτων σε γραφήματα και πίνακες, συνοδευόμενα από κείμενο ποιοτικής ανάλυσης και συμπεράσματα.
- Ετήσια αναφορά με συγκεντρωτικά αποτελέσματα και τάσεις, καθώς και προτάσεις για βελτιώσεις στις υπηρεσίες με βάση τα μηνιαία ευρήματα.

3.1.6 Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation – IVR agent (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.6)

Για τη βέλτιστη και ευέλικτη εξυπηρέτηση των πολιτών ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε δικό του τηλεφωνικό κέντρο που να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων κλήσεων/βιντεοκλήσεων καθώς και εξερχομένων κλήσεων. Η τηλεφωνική σύνδεση των πολιτών με τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά, με βάση τις απαιτήσεις της Διακήρυξης.

Η πορεία μιας εισερχόμενης κλήσης στο 1555 απαιτεί την ύπαρξη μιας στρατηγικής δρομολόγησης κλήσεων που έχει ως σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Η στρατηγική δρομολόγησης κλήσεων βασίζεται στην αλληλεπίδραση με τον καλούντα και τον κατευθύνει με συγκεκριμένα κριτήρια είτε σε εφαρμογές αυτο-εξυπηρέτησης (self service), είτε σε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent/expert). Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα ύπαρξης αναγγελίας στους καλούντες. Η αναγγελία, εναλλακτικά, μπορεί να αναπαραχθεί όταν η κλήση έχει πρώτα τεθεί σε ουρά αναμονής. Όταν βρίσκεται σε ουρά αναμονής, ο καλών περιμένει ένα διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent) ανάλογα την εκάστοτε ειδικότητα για την οποία καλεί. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα προώθησης της κλήσης από τον εκάστοτε εκπρόσωπο σε οποιονδήποτε εμπλεκόμενο Φορέα, οι οποίοι θα καθοριστούν ανάλογα με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος καλείται να προτείνει την βέλτιστη τεχνική λύση για την κάλυψη των ανωτέρω.

Επιπλέον, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να εμπεριέχονται τεχνικές λύσεις για:

· τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός πολίτη για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο,

· δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο πολίτης επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του,

· την αυτόματη προώθηση της κλήσης ενός πολίτη στον εκπρόσωπο που τον εξυπηρέτησε σε προηγούμενη συνομιλία για ερώτημα της ίδιας θεματικής περιοχής,

· την ταυτόχρονη ενημέρωσή του σε περίπτωση που υπάρχει μεγάλη ουρά στον συγκεκριμένο εκπρόσωπο δίνοντάς τους την εναλλακτική να προωθηθεί σε άλλον υπάλληλο,

· την ενημέρωση του με αυτοματοποιημένο ηχητικό μήνυμα το οποίο παραμετρικά ορίζεται στο σύστημα από τον Διαχειριστή χωρίς να χρειαστεί να μιλήσει με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης ή να τον καλέσει ο εκπρόσωπος όταν θα είναι διαθέσιμος.

Τα στοιχεία αυτά του συστήματος θα πρέπει να έχουν δυνατότητα να απενεργοποιούνται και να ενεργοποιούνται ρυθμίζοντας τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Το σύστημα θα πρέπει να είναι ανοικτό ώστε να μπορούν εύκολα να ενσωματωθούν και να κληθούν νέα API για διαμόρφωση και επέκταση της λειτουργικότητάς του.

Εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών (αρχείων ήχου και video) – Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών η οποία θα είναι συνδεδεμένη με το σύστημα φωνής του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ήχου και εικόνας/video.

Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα ευέλικτης αναζήτησης των αρχείων (π.χ. αναζήτηση βάσει χρονικής περιόδου, χρήστη, καλούντα, θεματικής ενότητας κλπ.) με στόχο την συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Πέραν των ανωτέρω, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης της καταγραφής συνομιλιών. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζεται τεχνικά η δυνατότητα μετάδοσης σχετικού ηχογραφημένου κειμένου ενημέρωσης των πολιτών πριν την καταγραφή της κλήσης. Πριν την ενεργοποίηση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να ενημερώνεται η Αναθέτουσα.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην τεχνική του προσφορά καλείται να περιγράψει συγκεκριμένους ρόλους χρηστών που θα έχουν πρόσβαση στο καταγεγραμμένο υλικό και τον τρόπο που τηρούνται αρχεία καταγραφής των προσβάσεων στο καταγεγραμμένο υλικό.

Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) – Το σύστημα διαχείρισης κλήσεων θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς και να υποστηρίζει διασύνδεση με SMS Gateways/SMS Servers. Θα παρέχει τη δυνατότητα απάντησης τηλεφωνικών κλήσεων με την χρήση ηχογραφημένων εκφωνήσεων (υπαγορεύσεις) στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα με δυνατότητα επέκτασης, πλήρους παραμετροποίησης και εύκολης διαχείρισης των ηχογραφημένων μηνυμάτων και των αντίστοιχων ροών/κανόνων εξυπηρέτησης μέσω ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης εισερχομένων/εξερχομένων επικοινωνιών και αναλυτικών στατιστικών/reporting. Κατά την έναρξη της κλήσης θα γίνεται εκφώνηση μηνύματος καλωσορίσματος ή άλλη ανακοίνωση προς ενημέρωση (π.χ. θέματα επικαιρότητας, κατειλημμένες γραμμές). Για τις τυποποιημένες ανακοινώσεις που θα υπαγορεύονται μέσω του IVR, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα καθορισμού της περιοδικότητάς τους καθώς και μεμονωμένες (ad-hoc) ανακοινώσεις.

Επιπλέον θα παρέχονται φωνητικές ανακοινώσεις του αναμενόμενου μέσου χρόνου αναμονής μέχρι που ο επόμενος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης να είναι διαθέσιμος. Εφόσον δεν κλείσει η γραμμή, θα πρέπει επίσης να ζητείται προαιρετικά μέσω πληκτρολόγησης ή φωνητικής εντολής, κάποιο στοιχείο ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου, όπως ο Α.Φ.Μ.. Επίσης, θα πρέπει να παρέχει και επιλογή αιτήματος κλήσης (callback) σε περίπτωση που ο χρόνος αναμονής υπερβεί προκαθορισμένο χρονικό όριο. Για την διαχείριση αυξημένων εισερχόμενων κλήσεων το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού callback και virtual queue). Επίσης, θα πρέπει να δίνεται δυνατότητα για εφαρμογή τεχνολογιών και μεθόδων κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου καθώς και η αξιοποίηση μηχανισμών machine learning για την άμεση απόκριση στα αιτήματα των συναλλασσόμενων. Με τον τρόπο αυτό θα υποστηρίζεται η εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων με την χρήση φωνητικών εντολών.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει επιπροσθετες λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου και θα πρέπει να περιληφθούν στην προσφορά του.

Ο Ανάδοχος καλείται στην πρόταση του να προτείνει αντίστοιχα σενάρια χρήσης των τεχνολογιών αυτών που θα υποστηρίζει η προτεινόμενη λύση. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να δώσουν πρακτικά σενάρια χρήσης για τα προαναφερθέντα, στο πλαίσιο λειτουργίας του 1555. π.χ. Πώς θα αξιοποιούσαν την διαδικασία callback σε περίπτωση

που ο χρόνος αναμονής υπερβαίνει προκαθορισμένο χρονικό όριο, τί μήνυμα θα έβαζαν, σε ποιους χρονους, ο τρόπος που θα γινόταν το callback κλπ.

Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει εξελιγμένες δυνατότητες αναλυτικής καταγραφής (auditing και logging) όλων ενεργειών των εκπροσώπων εξυπηρέτησης καθώς και του συναλλασσόμενου συμπεριλαμβανομένης της πλοήγησης του εντός του μενού επιλογών του IVR. Επίσης, η λύση θα πρέπει να καταγράφει την τελική έκβαση της κλήσης π.χ. ο καλών έκλεισε το τηλέφωνο, η κλήση δρομολογήθηκε σε Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης, κλπ.

Αυτόματη Κατανομή Κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD) - Σχετικά με τις εισερχόμενες κλήσεις (τηλεφωνικές κλήσεις/βιντεοκλήσεις) το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα αυτόματης κατανομής κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD). Μέσω της λειτουργικότητας αυτής οι εισερχόμενες κλήσεις θα τοποθετούνται αυτόματα σε αναμονή μέχρις ότου ένας Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης είναι διαθέσιμος για να λάβει την κλήση. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να παρέχει λειτουργικότητα διαχείρισης κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων. Μέσω της λειτουργικότητας αυτής ο διαχειριστής θα μπορεί να ορίζει κριτήρια δρομολόγησης. Οι εισερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να τίθενται στην σειρά αναμονής σε χρονική σειρά κλήσης σε ένα σύστημα Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων. Καθώς είναι στην σειρά, οι πολίτες θα πρέπει να εξυπηρετηθούν με βάση τη μέθοδο first-in-first-out (FIFO), αλλά να επιτρέπεται και διαφορετική δρομολόγηση με βάση κριτήρια δρομολόγησης όπου μια κλήση να συνδέεται με τον καταλληλότερο διαθέσιμο εκπρόσωπο που μπορεί να την εξυπηρετήσει. Ενδεικτικά παραδείγματα κριτηρίων είναι:

- Διαθεσιμότητα Εκπροσώπου (π.χ. διαθέσιμος, κατειλημμένος, απουσιάζει σε άδεια, προσωρινά μη διαθέσιμος)
- Προφίλ δεξιοτήτων (π.χ. γνώση συγκεκριμένης θεματολογίας εξυπηρέτησης από εκπρόσωπο)
- Επείγοντα αιτήματα συγκεκριμένης θεματικής κατηγορίας που πρέπει εξυπηρετηθούν άμεσα (π.χ. σε καταληκτικές ημερομηνίες [Χαρακτηρισμός προτεραιότητας])
- Γλώσσα εξυπηρέτησης
- Κανάλι εξυπηρέτησης

Με βάση το φυσικό αντικείμενο του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει παραδείγματα κριτηρίων δρομολόγησης του συστήματος διαχείρισης κλήσεων που παρέχει.

Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για τη βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι μπορούν να προτείνουν κριτήρια και προτεραιότητες για την δρομολόγηση κλήσεων, αλλά θα πρέπει να οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Το τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να παρέχει και κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιηθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή callback. Σε αυτή την περίπτωση το προφίλ δεξιότητας του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης δεν χρησιμοποιείται.

3.1.7 Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.7)

Αφορά στις συνολικές ενέργειες που απαιτούνται για την ομαλή και αποδοτική λειτουργία και παρακολούθηση των ομάδων εξυπηρέτησης του 1ου επιπέδου. Οι ομάδες 1ου επιπέδου καλούνται να χειριστούν ένα εύρος περίπλοκης και ευαίσθητης θεματολογίας, όλες τις ενέργειες εξυπηρέτησης και να ανταποκρίνονται στην επικοινωνία και τις ανάγκες των πολιτών, παρέχοντας στοχευμένη και αναλυτική πληροφόρηση με βάση τις εκάστοτε ανάγκες των ερωτημάτων.

Στο πλαίσιο της παρούσης δράσης, θα πρέπει να πραγματοποιούνται και να καταγράφονται οι ενέργειες συντονισμού, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, σχετικά με:

• Τις τυποποιημένες διαδικασίες εξυπηρέτησης, καθώς και η επικαιροποίηση αυτών των διαδικασιών με βάση τις εκάστοτε οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής

• Συναντήσεις με ομάδες εργασίας για την υλοποίηση ενεργειών βελτιστοποίησης, καθώς και την διαχείριση υπο-ομάδων ειδικής θεματολογίας εξυπηρέτησης σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, όπως για συνταξιοδοτικά θέματα, κατάρτιση, αναπηρία, δικηγόρους/λογιστές κ.λπ.

• Τις διακριτές επιχειρησιακές ροές για κάθε τύπο υπηρεσίας (π.χ. voice/text, video, επιτόπια εξυπηρέτηση, προσωπικοί σύμβουλοι), διασφαλίζοντας συνέργειες και ενιαία ποιότητα εξυπηρέτησης ανεξαρτήτως καναλιού

• Την επιχειρησιακή λειτουργία των ομάδων εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου

• Την ανάλυση των παρεχόμενων πληροφοριών προς τους πολίτες σε συντονισμό με την Αναθέτουσα Αρχή

• Τον έλεγχο και την τυποποίηση επίκαιρης θεματολογίας φορέων (όταν αυτή προκύπτει), για τον συντονισμό των ομάδων εξυπηρέτησης

• Τον συντονισμό εξειδικευμένων υπο-ομάδων εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου για ειδικά θέματα (εάν αυτά προκύψουν και σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή)

Ο Ανάδοχος καλείται να πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες συντονισμού που θα εξασφαλίσουν την αποτελεσματική και αποδοτική υλοποίηση των ανωτερω δράσεων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει αναλυτικές αναφορές ως προς όλες τις ενέργειες συντονισμού του 1ου επιπέδου, καθώς και πιθανές προτεινόμενες ενέργειες για την επόμενη περίοδο, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

3.2 Αναβάθμιση, Επέκταση και Λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (ΠΕ2)

Περιλαμβάνει όλο το τεχνολογικό περιβάλλον για την απρόσκοπτη λειτουργία του 1555 σε επίπεδο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και σε επίπεδο ψηφιακής εξυπηρέτησης.

Αυτή την στιγμή υπάρχουν: Σύστημα Διαχειρισης Αιτημάτων, Διαδικτυακή πύλη (χωρίς smart search), Ψηφιακός βοηθός, Γνωσιακή βάση, Υπηρεσίες υποστήριξης και παραγωγικής λειτουργίας, Επιπλέον υπάρχει το αντίστοιχο σύστημα διοικητικής πληροφόρησης,

Για να λειτουργούν αποτελεσματικά και αποδοτικά τα παραπάνω, πραγματοποιούνται εκπαιδευσεις στα συστήματα.

Οι υπηρεσίες και οι λειτουργίες που καλείται να παρέχει το σύνολο των τεχνικών υποδομών είναι:

- Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων
- Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search
- Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover
- Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης
- Πλατφόρμα Master Data Management
- Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation
- Ανάπτυξη Helpdesk
- Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk
- Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες
- Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Για τα λογισμικά θα πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

Οι λύσεις που θα προταθούν θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου είτε ως πρόταση έτοιμου λογισμικού είτε ως ανάπτυξη λογισμικού.

Για το λογισμικό που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου και δεν θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο ως υπηρεσία λογισμικού (software as a service), θα διασφαλίζεται η καταχώρισή του στο μητρώο του άρθρου 88 του ν. 4727/2020 και η διάθεσή του σε δημόσια προσβάσιμο αποθετήριο, με κατάλληλη άδεια που να επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Θα πρέπει να είναι συμβατά με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις οριζόντιες απαιτήσεις του έργου.

Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες άδειες για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά τη διάρκεια του έργου. Εξαιρούνται άδειες και εξοπλισμός που δύνανται να καλυφθούν από την ΓΓΠΣΨΔ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας Διακήρυξης και με δεδομένη την ανάγκη συμβατότητας και εγκατάστασης της λύσης στο G– Cloud.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των προτεινόμενων συστημάτων και υποσυστημάτων, θα είναι διαθέσιμα για τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών, καθ'όλη τη διάρκεια του έργου και η πρόσβαση θα είναι διαβαθμισμένη βάσει επιπέδου εξυπηρέτησης και δικαιωμάτων των χρηστών.

Τυχόν ασυμβατότητες με τις διατιθέμενες υποδομές, που θα εμφανιστούν κατά την υλοποίηση του ζητούμενου συστήματος, θα πρέπει να αρθούν με ενέργειες του Αναδόχου, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.

Όλα τα συστήματα θα πρέπει να μπορούν να υποστηρίξουν την προσθήκη επιπλέον αδειών, εφ' όσον απαιτηθεί στο πλαίσιο αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής. Οι επιπλέον άδειες που ενδεχομένως χρειαστεί να προστεθούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης πέραν των αναφερομένων στην παρούσα διακήρυξη αδειών (οι οποίες και συνιστούν τις ελάχιστες απαιτήσεις του έργου) και πέραν αυτών που δύναται να προσφέρει επιπλέον ο Ανάδοχος με την τεχνική του προσφορά, δεν περιλαμβάνονται στο προϋπολογισμό της παρούσας διαδικασίας.

Επισημαίνεται ότι όλα τα συστήματα θα φιλοξενούνται στη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ..

Οι λύσεις που θα προταθούν από τους υποψήφιους αναδόχους θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Διαβάθμιση Πρόσβασης στην Εφαρμογή

Τα συστήματα και υποσυστήματα που θα προταθούν από τον Ανάδοχο πρέπει να λειτουργούν με διαβάθμιση προσβάσεων ή/και διαβάθμιση χρηστών και ρόλων, οι οποίες διαβαθμίσεις θα είναι παραμετροποιήσιμες με βάση τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Οι προσβάσεις στα συστήματα και υποσυστήματα, καθώς και τα χαρακτηριστικά για κάθε πρόσβαση θα δοθούν, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση τους ρόλους των χρηστών (ενδεικτικά διοικητικό προσωπικό, επιβλέποντες, υπεύθυνοι ομάδων, χρήστες συστημάτων, χρήστες συστήματος διοικητικής πληροφόρησης) και πιθανές εξειδικεύσεις εάν απαιτηθούν, σε συμφωνία με τον Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά για τα Συστήματα και Υποσυστήματα που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει καθως και σχετικό τεκμηριωτικό υλικό..

Ανοικτά πρότυπα και διαλειτουργικότητα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των ψηφιακών συστημάτων του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών, ή του ίδιου προμηθευτή με διαφορετικά υποσυστήματα,
- διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- φορητότητα (portability) των εφαρμογών σε άλλα πληροφοριακά συστήματα ή σε άλλα περιβάλλοντα λογισμικού φορητών συσκευών με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση,
- την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού,
- Χρήση διεθνών και εμπορικώς αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (webservices) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων

Για τα υποσυστήματα εξωστρεφών υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.

Η φιλοσοφία του συστήματος θα πρέπει να είναι data-driven στο μέτρο του τεχνικά δυνατού.

Τέλος θα πρέπει να καταγράφονται (logging) οι βασικές και συνοδευτικές ενέργειες που πραγματοποιούνται σε σχέση με τις διαδικασίες άσκησης δραστηριοτήτων και ελέγχων.

<u>Γενικά τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά για το λογισμικό</u>

Τα τεχνικά γενικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά για τη πλατφόρμα λογισμικού είναι :

- Αρχιτεκτονική N-tier, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, βασισμένη πάνω σε καθιερωμένα πρότυπα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:
- ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους Υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος,
- δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των Υποσυστημάτων (συντηρησιμότητα – maintainability),
- ύψιστη διασφάλιση των δεδομένων των συναλλασσόμενων.
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις αλλαγές και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, ή αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού, ενώ παράλληλα να καθίσταται εφικτή η εύκολη επέκταση επιμέρους δομικών στοιχείων της λύσης (scaleup – scale out) για την άμεση αντιμετώπιση αυξανόμενων αναγκών. Όπου είναι εφικτό, είναι επιθυμητό η αρχιτεκτονική να βασίζεται σε loosely coupled Containers για βέλτιστη αξιοποίηση του περιβάλλοντος εικονικοποίησης που θα φιλοξενήσει το πληροφοριακό σύστημα.
- Λειτουργία των επιμέρους Υποσυστημάτων σε web-based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών με στόχο την:
- επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους,
- επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

- Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω Διαδικτύου (Internet) κάνοντας χρήση των καθιερωμένων εφαρμογών πλοήγησης (Web Browsers) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση λογισμικού ή τρίτων συσκευών από τους τελικούς χρήστες.
- Εξασφάλιση πλήρους διαλειτουργικότητας, μέσω κλειστών δικτύων ή VPNs με άλλα πιθανά συστήματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, εξασφαλίζοντας την μεταφορά συγκεκριμένων δεδομένων από και προς τα έτερα πληροφοριακά συστήματα, αναλόγως των αναγκών υλοποίησης του έργου.
- Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος. Επίσης το ίδιο το σύστημα θα πρέπει να εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα (availability), σφαλμαντοχή (fault tolerance), ακεραιότητα (integrity), ασφάλεια (security) των δεδομένων και των στοιχείων που εντάσσονται σε αυτό.
- Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο (Web, application και database servers).
- Χρήση γραφικού περιβάλλοντος επικοινωνίας (web GUI) του χρήστη για την αποδοτική διαχείριση και χρήση των Υποσυστημάτων και την ευκολία εκμάθησής τους.
- Ενσωμάτωση στα Υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
- Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείους προς αυτούς.
- Τήρηση από όλα τα Υποσυστήματα στοιχείων απόδοσης ελέγχου (auditing) για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών.
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα Υποσυστήματα, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων των Υποσυστημάτων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
- Ομαλή λειτουργία και υψηλή επίδοση του συστήματος για τους τελικούς χρήστες ανεξαρτήτως του όγκου δεδομένων που ενδέχεται να είναι μεγάλος σε μελλοντικό χρόνο.
- Πλήρης συμμόρφωση του Πληροφοριακού Συστήματος με τα αποτελέσματα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, που υλοποιήθηκε για λογαριασμό του ΥΠΕΣ και του ΥΠ.ΨΗΦ.ΔΙΑΚ. στο πλαίσιο του έργου «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας». Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας έχει δημοσιευτεί στο Ισχύον Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
- Τεκμηρίωση του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των Υποσυστημάτων. Τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).

- Αξιοποίηση των τεχνολογιών server consolidation και virtualization και πιο συγκεκριμένα λειτουργία των συστημάτων σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) για τη μείωση του κόστους μέσω της συγκέντρωσης, της μείωσης του κόστους προμήθειας και συντήρησης υλικού και της μειωμένης κατανάλωσης χώρου και ενέργειας. Ειδικότερα η βασική πρόβλεψη είναι για την εγκατάσταση του λογισμικού στο G-Cloud. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του G-Cloud θα αναπτυχθεί ένα Cloud σε σημείο που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή, εντός των κτιρίων που διαθέτει, που θα εξασφαλίζεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».
- Δυνατότητα εξαγωγής του συνόλου ή μέρους των στοιχείων των Υποσυστημάτων από τη βάση δεδομένων σε ανοικτά πρότυπα (όπως XML, JSON, CSV) και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής.
- Χρήση resource files ή άλλου ανάλογου εύχρηστου μηχανισμού για καθορισμό του «θέματος» της web εφαρμογής (χρωμάτων, ετικετών και άλλων χαρακτηριστικών στοιχείων των Υποσυστημάτων), έτσι ώστε οι πληροφορίες αυτές να είναι δυναμικές, άμεσα και εύκολα μετατρέψιμες.

<u>Στοιχεία Λογικής και Φυσικής Αρχιτεκτονικής.</u>

Το μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας που θα εφαρμοστεί θα είναι μια πλατφόρμα Web n-tier. Θα πρέπει να στηρίζεται σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική (N-tier architecture), η οποία κατ' ελάχιστον θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το επίπεδο χρηστών/παρουσίασης (client tier / presentation tier / User Interaction), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα είναι μέσω μιας ενιαίας, τεχνολογικά, πλατφόρμας, που θα παρέχει δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης χρηστών. Το συγκεκριμένο επίπεδο θα πρέπει να υλοποιηθεί με τρόπο ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή του με νέες λειτουργικότητες.
- Το επίπεδο διαλειτουργικότητας (integration tier), που είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των απαραίτητων υποδομών και διεπαφών για τη διασύνδεση και επικοινωνία των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) του Πληροφοριακού Συστήματος μεταξύ τους.
- Το επίπεδο εφαρμογών (application tier) - επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Αφορά τα υποσυστήματα που καλύπτουν τη ζητούμενη λειτουργικότητα (διαδικασίες και υπηρεσίες) και τα οποία θα πρέπει να λειτουργούν σε ομοιόμορφες τεχνολογικά πλατφόρμες. Στο επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο τα επιμέρους υποσυστήματα να είναι SOA-enabled, δηλαδή να είναι loosely-coupled και να παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε οριζόντιες διαδικασίες ενορχήστρωσης με χρήση τεχνολογιών web services.
- Το επίπεδο δεδομένων (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων. Αφορά τα συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφορίας είτε αυτή αφορά transactional data (συναλλαγές), master data (πελάτης), ή δεδομένα ανάλυσης (aggregated data). Θα πρέπει τα υποσυστήματα του επίπεδου εφαρμογών να μπορούν να διαμοιράζονται τα κοινά μοντέλα δεδομένων και την κοινή υποδομή δεδομένων.

Όλα τα ανωτέρω επίπεδα χτίζονται πάνω στο Επίπεδο υποδομών (Shared Infrastructure) το οποίο αφορά τη φυσική υποδομή του συστήματος, δηλαδή τα συστήματα υλικού και την αντίστοιχη αρχιτεκτονική αυτών.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

- Επίπεδο ασφαλείας (Enterprise Security): Αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το ΠΣ η οποία πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης/ αναίρεσης δικαιωμάτων σε χρήστες, κρυπτογράφησης δεδομένων, προστασίας δεδομένων από διαρροές και εκτενούς λειτουργικότητας αναφορών για θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια του συστήματος.
- Επίπεδο διαχείρισης (Enterprise Management): Αφορά την παρεχόμενη λειτουργικότητα διαχείρισης η οποία θα επιτρέπει στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής κατά το δυνατόν από ενιαίο γραφικό ή web-based περιβάλλον και να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.
- Επίπεδο ανάπτυξης (Enterprise Development): Αφορά τα εργαλεία αλλά και τα πλαίσια ανάπτυξης (frameworks) με τα οποία θα αναπτυχθούν τα παρεχόμενα υποσυστήματα αλλά και μέσω των οποίων η λειτουργικότητα των υποσυστημάτων θα επεκτείνεται επαναχρησιμοποιώντας την παρεχόμενη υποδομή στα πλαίσια της SOA αρχιτεκτονικής. Ειδικότερα, έμφαση θα δοθεί στη συμβατότητα των παρεχόμενων εργαλείων με τις ώριμες, ανοικτές και ευρέως διαδεδομένες τεχνολογίες, ενδεικτικά αναφερουμε Web Services, XML, JSON, OASIS SCA, BPEL/BPMN κ.ά.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Τεχνική Πρόσφορά του καλείται να σχεδιάσει και να παρουσιάσει την προτεινόμενη αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις:

- της προτεινόμενης λογικής αρχιτεκτονικής, σύμφωνα με τη Λογική Αρχιτεκτονική του Έργου,
- της λειτουργίας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) και τη συμβατότητα με το G-Cloud. Στη περίπτωση αδυναμίας του G-Cloud να φιλοξενήσει τη πλατφόρμα, αυτή θα εγκατασταθεί σε υποδομή που θα διαθέσει ο ανάδοχος στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής,
- της διαθεσιμότητας και απόκρισης, σε σχέση με την τήρηση υπηρεσιών εγγυημένου επιπέδου και ρητρών.

Ευχρηστία λογισμικού.

Το σύστημα (και το σύνολο των υποσυστημάτων) θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας και ευχρηστίας στην οργάνωση αλλά και στην παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Η επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να

συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην Προσφορά του, τη σχεδιαστική προσέγγιση καθώς και το πλάνο δοκιμασιών ευχρηστίας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ευχρηστίας.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας περιλαμβάνουν:

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- Μοναδική σύνδεση (Single Sign-on): Η σύνδεση στο Σύστημα θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- Συμβατότητα: Οι web-εφαρμογές θα πρέπει να είναι λειτουργικές σε ευρέως διαδεδομένους φυλλομετρητές, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά και μη περιοριστικά, Chrome, Firefox, Safari κ.α καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών (Webview on iOS και Chrome on Android, βάσει ανοιχτών πινάκων συμβατότητας του Mozilla Foundation).
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- Προσανατολισμός: Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στις εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.
- Ελαχιστοποίηση λαθών: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-downlists κλπ.
- Διαφάνεια: Ο χρήστης θα πρέπει να ¨συναλλάσσεται¨ με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- Πελατοκεντρική Αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).
- Έλεγχος Χρηστικότητας: Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά την διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη Υποσυστημάτων και εφαρμογών, τεκμηριώνοντας έτσι τη συστηματική του προσέγγιση για διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις θα πρέπει να πιστοποιηθούν κατά τις φάσεις παράδοσης/παραλαβής των Υποσυστημάτων του Έργου μέσω της διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων/δοκιμών αποδοχής (user acceptance tests).

Το παραδοτέο συνίσταται στο εγκατεστημένο και λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα, όπως αυτό θα επιδειχθεί στο περιβάλλον ανάπτυξης/παραγωγής. Η αξιολόγηση θα πραγματοποιηθεί μεταξύ άλλων, βάσει λειτουργικών δοκιμών (functional tests) και επίδειξης των υποσυστημάτων, και όχι βάσει ανάλυσης πηγαίου κώδικα.

3.2.1 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.1)

Περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες εγκατάστασης είτε έτοιμου λογισμικού, είτε την ανάπτυξη ενός κεντρικοποιημένου συστήματος υποδοχής, ελέγχου και διαχείρισης αιτημάτων, το οποίο ενισχύει την τήρηση ενοποιημένων στοιχείων για τα αιτήματα των πολιτών σε θέματα εξυπηρέτησης αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Η εισαγωγή ενός κεντρικού διαχειριστικού συστήματος (ενιαία δομή εξυπηρέτησης), το οποίο θα συγκεντρώνει όλα τα κανάλια επικοινωνίας του 1555, ενώ παράλληλα θα επιτρέπει την προσθήκη νέων καναλιών και θα ενισχύσει την ικανότητα απόκρισης στα αιτήματα των πολιτών. Θα δοθεί έμφαση στην άμεση, αποδοτική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, ενώ ταυτόχρονα θα διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων μέσω της παροχής κατάλληλων εργαλείων. Το σύστημα θα υποστηρίζει την οργάνωση και παρακολούθηση ολόκληρου του κύκλου ζωής του αιτήματος, συμπεριλαμβανομένης της ταξινόμησης, δρομολόγησης, ανάθεσης, κλιμάκωσης και παρακολούθησης της πορείας επίλυσής του.

Το σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων πρέπει να προσφέρει μια ομογενοποιημένη εμπειρία χρήσης, ανεξαρτήτως καναλιού επικοινωνίας και να ενισχύει την εξυπηρέτηση, με δυνατότητες δημιουργίας ή/και ενίσχυσης διαύλων επικοινωνίας. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συγκεντρώνει τα επιμέρους συστήματα και υποσυστήματα σε ένα κεντρικό περιβάλλον, το οποίο θα ελέγχει την αλληλεπίδραση σε πολλά κανάλια επικοινωνίας (με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, όπως η έξυπνη δρομολόγηση, η ανάλυση γλώσσας και συναισθήματος, οι βοηθοί εκπροσώπου, κ.ά.). Για κάθε αίτημα θα τηρείται πλήρες ιστορικό ενεργειών, μεταβολών κατάστασης, αναθέσεων και σχετικών επικοινωνιών, ώστε να διασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα και η αποτελεσματική παρακολούθηση της διεκπεραίωσής του. Το σύστημα θα υποστηρίζει διακριτούς ρόλους χρηστών και κατάλληλα επίπεδα πρόσβασης, ανάλογα με τις αρμοδιότητες κάθε ομάδας εξυπηρέτησης και υποστήριξης. Το πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες του 1555 να επιλέγουν τον τρόπο σύνδεσης και επικοινωνίας, απολαμβάνοντας το σύνολο των υποδομών και υπηρεσιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει υποστηρικτικά και συμπληρωματικά υποσυστήματα στοχεύοντας στην ομαλή και αποδοτική λειτουργία του 1555.

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να υποστηρίζει την συγκέντρωση και διαχείριση αιτημάτων από πολλαπλά κανάλια και θα πρέπει να παρέχει ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τα κάτωθι:

- Καταχώρηση αιτήματος, υποδοχή, κεντρική προβολή και διαχείριση.
- Αυτόματη ροή αιτήματος
- Καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση αιτήματος όπως ενδεικτικά:

o Μοναδικό αριθμό αιτήματος

o Στοιχεία δικαιούχου

o Θέμα

o Προέλευση αιτήματος

o Συνημμένα έγγραφα

o Ημερομηνία εισαγωγής/μεταβολής/ επίλυσης αιτήματος

- Αυτόματη ενιαία καταγραφή των αιτημάτων
- Δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία
- Δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων
- Παραμετροποιήσιμη κατηγοριοποίηση αιτημάτων στην προβολή και την επεξεργασία
- Αυτοματισμός ανάθεσης στις αντίστοιχες απαντητικές ομάδες που έχουν οριστεί με τον εκάστοτε ρόλο
- Αυτοματισμός Απαντήσεων//Λύσεων
- Τήρηση ιστορικού επεξεργασίας και ενεργειών
- Τήρηση ιστορικού, τύπου CRM, για κάθε πολίτη που επικοινωνεί
- Διαχειριστικό χρηστών, το οποίο πρέπει κατ' ελάχιστο να:

o ρυθμίζει και να ελέγχει την σύνδεση στην εφαρμογή

o επιτρέπει την διαχείριση προφίλ σε κάθε χρήστη με βάση τις προδιαγραφές που θα τεθούν και την διαβάθμιση πρόσβασης του εκάστοτε χρήστη

o επιτρέπει στον χρήστη με την κατάλληλη διαβάθμιση να αποδίδει, να μεταβάλλει και να επεξεργάζεται δικαιώματα ρόλων χρηστών

- Διαχειριστικό απαντητικών ομάδων
- Δυνατότητα διασύνδεσης με όλα τα εν δυνάμει επιμέρους κανάλια επικοινωνίας του πολίτη όπως ψηφιακό βοηθό, διαδικτυακή πύλη, την εφαρμογή για ραντεβού, την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, κ. ά.

3.2.2 Διαδικτυακή Πύλη 1555 - Αναβάθμιση και εισαγωγή smart search (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.2)

Μέσω της παρούσης θα αναβαθμιστεί η υφιστάμενη διαδικτυακή πύλη του 1555 με σκοπό τον τεχνολογικό της εκσυγχρονισμό, τη βελτίωση της εμπειρίας χρήστη και την υλοποίηση προηγμένων λειτουργιών αναζήτησης περιεχομένου με χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (AI) και γλωσσικής κατανόησης (NLP – Natural Language Processing).

Η θεματολογία που εξυπηρετείται από την διαδικτυακή πύλη του 1555 είναι εκτεταμένη και αφορά στο σύνολο των υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας όλους τους Φορείς που βρίσκονται υπό την εποπτεία του, οπότε είναι κρίσιμο για τους πολίτες που περιηγούνται εντός αυτής να μπορούν να κάνουν τις σχετικές ερωτήσεις ενδιαφέροντος σε φυσικό λόγο και να λαμβάνουν τις κατάλληλες απαντήσεις εύκολα και γρήγορα, με τρόπο κατανοητό και σε φυσικό λόγο. Η λειτουργία smart search θα υποστηρίζει όχι μόνο την ευφυή αναζήτηση πληροφορίας, αλλά και την καθοδήγηση του χρήστη προς την καταλληλότερη υπηρεσία, ψηφιακή λειτουργικότητα ή κανάλι εξυπηρέτησης

Ο ανάδοχος οφείλει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει μηχανισμό προηγμένης περιήγησης και αναζήτησης με τα κατ' ελάχιστον παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Ελεύθερη αναζήτηση με φυσική γλώσσα (Natural Language Querying).
- Αυτόματη διόρθωση ορθογραφικών σφαλμάτων και προτάσεις εναλλακτικών λέξεων (Did you mean…).
- Σημασιολογική κατανόηση του ερωτήματος και ανάκτηση σχετικού περιεχομένου (semantic search).
- Αυτόματη ταξινόμηση και κατηγοριοποίηση αποτελεσμάτων με χρήση μεταδεδομένων και θεματικών ετικετών.
- Προσαρμογή αναζήτησης βάσει προφίλ χρήστη (personalized search suggestions, όπου απαιτείται) για την περίπτωση που ο χρήστης είναι συνδεδεμένος με τους προσωπικούς τους κωδικούς.
- Δυνατότητα για ενσωμάτωση με εξωτερικές πηγές (π.χ. e-ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ) για εμπλουτισμό των αποτελεσμάτων.
- Δυνατότητα φωνητικής αναζήτησης (voice search).

Ο σχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών θα ακολουθεί ανθρωποκεντρική προσέγγιση (human-centered design), με τεκμηριωμένη συμμετοχή τελικών χρηστών στην εξειδίκευση των αναγκών, στη διαμόρφωση της εμπειρίας χρήσης και στην αποτίμηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης της διαδικτυακής πύλης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί σε συστηματικό εμπλουτισμό του υφιστάμενου περιεχομένου καθώς και στην επανασημασιοδότησή του, ώστε αυτό να καταστεί πλήρως συμβατό με τις ανάγκες του έργου. Ο εμπλουτισμός αφορά τον ανασχεδιασμό της παρουσίασης του περιεχομένου με στόχο τη μεγαλύτερη πληρότητα, σαφήνεια, και πολυτροπικότητα (αναφέροντας ενδεικτικά και μη περιοριστικά την ένταξη

διαγραμμάτων, εικόνων, βίντεο, διαδραστικών στοιχείων όπου απαιτείται), ενώ η επανασημασιοδότηση περιλαμβάνει την επισκόπηση και αναταξινόμηση των πληροφοριακών αντικειμένων με χρήση κατάλληλων μεταδεδομένων, θεματικών ταξινομήσεων και συστημάτων ετικετών (tags).

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι όλα τα περιεχόμενα αντικείμενα –όπως ενημερωτικά κείμενα, ανακοινώσεις, έγγραφα, συχνές ερωτήσεις, οδηγοί και υπηρεσίες– θα φέρουν τις απαραίτητες σημασιολογικές ιδιότητες ώστε να μπορούν να αναγνωριστούν, συσχετιστούν και εμφανιστούν σωστά από τον μηχανισμό έξυπνης αναζήτησης. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει ένα συνεκτικό σύστημα ταξινόμησης (taxonomy), καθώς και ένα λεξιλόγιο μεταδεδομένων (metadata schema), τα οποία θα εφαρμοστούν οριζόντια σε όλο το περιεχόμενο της πύλης. Παράλληλα, θα προβλεφθεί η δυνατότητα δυναμικού εμπλουτισμού του περιεχομένου, ώστε αυτό να μπορεί να ενημερώνεται εύκολα από τους διαχειριστές που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή στο μέλλον, με διασφάλιση της συνέπειας και της ποιότητας, καθώς και της διευκόλυνσης των εργασιών της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο τρόπος υλοποίησης θα πρέπει να περιγραφεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο στην τεχνική του προσφορά.

3.2.3 Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.3)

Ο υφιστάμενος Ψηφιακός Βοηθός της διαδικτυακής πύλης θα αναβαθμιστεί ουσιωδώς, με σκοπό να καταστεί περισσότερο διαλογικός, ευφυής και προσαρμοστικός στις ανάγκες των πολιτών, μέσω της ενσωμάτωσης τεχνολογιών παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης (Generative Artificial Intelligence) και της δυνατότητας άμεσης εμπλοκής εκπροσώπου εξυπηρέτησης (Human takeover), όταν αυτό απαιτείται.

Η νέα έκδοση του Ψηφιακού Βοηθού θα βασίζεται σε προηγμένα γλωσσικά μοντέλα που υποστηρίζουν αλληλεπιδράσεις σε φυσική γλώσσα, τόσο στα ελληνικά όσο και σε άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες, με στόχο την κάλυψη ευρύτερων πληθυσμιακών ομάδων. Η τεχνολογία θα επιτρέπει την κατανόηση πολύπλοκων ερωτημάτων, τη δημιουργία απαντήσεων με φυσικό και κατανοητό λόγο, καθώς και την παροχή προσωποποιημένης καθοδήγησης βάσει του ερωτήματος, του περιεχομένου της πύλης και των διαθέσιμων υπηρεσιών. Οι παραγόμενες απαντήσεις θα αντλούνται και θα τεκμηριώνονται βάσει ελεγχόμενων πηγών πληροφόρησης του 1555, της γνωσιακής βάσης και του εγκεκριμένου περιεχομένου της πύλης.

Ο ψηφιακός βοηθός θα πρέπει να παρέχει ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Επιπλέον, θα υποστηρίζει σενάρια πολλαπλών βημάτων (multi-turn conversations), επιτρέποντας έτσι την καθοδήγηση του χρήστη σε σύνθετες υπηρεσίες ή διαδρομές πλοήγησης.

Κρίσιμο στοιχείο της αναβάθμισης αποτελεί η ενσωμάτωση μηχανισμού αιτήματος ανθρώπινης παρέμβασης (human takeover request). Ο Ψηφιακός Βοηθός δύναται επίσης να υποστηρίζει μηχανισμό αξιολόγησης της παρεχόμενης απάντησης και αναφοράς πιθανής ανακρίβειας ή μη ικανοποιητικής απόκρισης από τον χρήστη, ώστε τα σχετικά ευρήματα να αξιοποιούνται για σκοπούς συνεχούς βελτίωσης της λειτουργίας και του περιεχομένου του Ο ψηφιακός βοηθός θα πρέπει να μπορεί να παρέχει την δυνατότητα στον χρήστη να αιτείται συνδρομή εκπροσώπου (live agent chat), ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το ερώτημα του χρήστη δεν μπορεί να απαντηθεί με βεβαιότητα ή χρήζει

χειρισμού από εξειδικευμένο προσωπικό. Η δυνατότητα human takeover θα ενεργοποιείται ιδίως σε περιπτώσεις σύνθετων, ασαφών, ευαίσθητων ή μη επιλύσιμων αιτημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα και η αξιοπιστία της παρεχόμενης εξυπηρέτησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις, και υπό την προϋπόθεση διαθεσιμότητας εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου εξυπηρέτησης του Front Office, θα ενεργοποιείται σε πραγματικό χρόνο η δυνατότητα μεταβίβασης της συνομιλίας σε άνθρωπο (live chat handoff), εντός ασφαλούς περιβάλλοντος. Η ενεργοποίηση της δυνατότητας αυτής θα συνοδεύεται από σχετική ειδοποίηση στον χρήστη, καθώς και από επιλογή συνέχισης ή ακύρωσης της διαδικασίας.

Ο μηχανισμός ανθρώπινης παρέμβασης θα πρέπει να ενσωματώνεται με το υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων/επικοινωνιών του φορέα (ticketing/CRM), εξασφαλίζοντας ενιαία παρακολούθηση των ερωτημάτων και της εξυπηρέτησης. Παράλληλα, θα τηρείται πλήρες ιστορικό συνομιλίας και θα εφαρμόζονται οι απαραίτητες πολιτικές καταγραφής, αποθήκευσης και ανωνυμοποίησης δεδομένων.

Κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των λύσεων τεχνητής νοημοσύνης θα εξεταστεί, όπου αυτό είναι εφικτό, η αξιοποίηση σχετικών υπηρεσιών ή υποσυστημάτων που διατίθενται μέσω της αντίστοιχης Συμφωνίας-Πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. για δράσεις ΤΝ στη Δημόσια Διοίκηση.

Ο ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση, εκπαίδευση και αξιολόγηση του γλωσσικού μοντέλου με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του περιεχομένου της πύλης και τις ανάγκες των πολιτών, καθώς και για την εκπαίδευση του προσωπικού του φορέα στη χρήση και υποστήριξη του διαχειριστικού συστήματος του Ψηφιακού Βοηθού.

Πρέπει να προτεινουν τρόπο/ αρχιτεκτονική υλοποίησης, λαμβάνοντας υπ' όψιν την απαίτηση για χρήση παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης, την χρήση των πλέον επικαιροποιημένων γλωσσικών μοντέλων, την καθοδήγηση με βήματα για τις ενέργειες που μπορει να κάνει ο πολίτης, την δυνατότητα human takeover. Θα πρέπει να συμπεριλάβουν ενδεικτικά πρόταση υλοποίησης, τεχνολογίες, γλωσσικά μοντέλα και ανάγκες σε υποδομές, υλοποίηση RAG, προτεινόμενες λειτουργικότητες, πρόταση ενσωμάτωσης/ διαλειτουργικότητας με τα υπόλοιπα συστηματα, παραμετροποίηση & εκπαίδευση μοντέλου.

3.2.4 Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.4)

Στο πλαίσιο της Δράσης, ο Ανάδοχος καλείται να συνεργαστεί με την Αναθέτουσα Αρχή για την μελέτη και πρόταση ανάπτυξης εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ο Ανάδοχος θα κληθεί να εντοπίσει σημεία της εξυπηρέτησης που απαιτούν ενίσχυση και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, να αναπτύξει υποστηρικτικές εφαρμογές, είτε αυτόνομες, είτε ως υποσυστήματα των ανωτέρω δράσεων (κύριες δράσεις που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών ή/και περιέχουν λογισμικό που απευθύνεται στους πολίτες).

Οι υποστηρικτικές εφαρμογές μπορούν να αφορούν ενδεικτικά και μη περιοριστικά σε:

- Υποστήριξη στην αμεσότητα επικοινωνίας των πολιτών με το 1555 (αναβάθμιση βιντεοκλήσης, εισαγωγή click to call, λειτουργικότητες επιπλέον καναλιών επικοινωνίας)
- Αναβάθμιση εφαρμογής κινητών τηλεφώνων

- Ανάπτυξη λειτουργικοτήτων για διασύνδεση με υπηρεσίες του gov.gr. Οι νέες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου θα σχεδιάζονται και θα παρέχονται σύμφωνα με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr-ΕΨΠ), καθώς και με τους ισχύοντες κανόνες σχεδίασης, παρουσίασης και συγγραφής περιεχομένου των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών
- Υποσύστημα συνεχούς αξιολόγησης και προτάσεων βελτίωσης των υπηρεσιών του 1555
- Ανάπτυξη στοχευμένων αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων προς τους πολίτες, μέσω κατάλληλων καναλιών επικοινωνίας (ενδεικτικά SMS, push notifications ή άλλων πρόσφορων μέσων), για κρίσιμες προθεσμίες, εκκρεμότητες, απαιτούμενες ενέργειες ή χρήσιμες υπενθυμίσεις σχετικές με την εξυπηρέτησή τους, όπου αυτό είναι θεσμικά, τεχνικά και επιχειρησιακά εφικτό

3.2.5 Πλατφόρμα Master Data Management (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.5)

Αντικείμενο της δράσης είναι η προμήθεια ή αναπτυξη παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη λειτουργία μιας σύγχρονης Πλατφόρμας Διαχείρισης Κύριων Δεδομένων (Master Data Management – MDM), η οποία θα λειτουργεί ως ομογενοποιημένος, ασφαλής και επεκτάσιμος μηχανισμός αποθήκευσης, διαχείρισης, ενοποίησης και διάθεσης κρίσιμων δομών δεδομένων εξυπηρέτησης του 1555. Η πλατφόρμα MDM θα πρέπει να βασίζεται σε αρχιτεκτονική cloud και να είναι συμβατή με σύγχρονες τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους (ενδεικτικά αναφέρουμε και όχι περιοριστικά Microsoft Azure PaaS/IaaS) που εγγυώνται υψηλή διαθεσιμότητα, ασφάλεια, κλιμάκωση και διαλειτουργικότητα.

Οι ΟΦ θα πρέπει να προτείνουν πλατφόρμα, είτε έτοιμο λογισμικό, είτε ανάπτυξη λογισμικού που θα καλύπτει τις οριζόντιες τεχνολογικές απαιτήσεις (όπου έχουν εφαρμογή) και τις ειδικές απαιτήσεις της δράσης Πλατφόρμα Master Data Management .

Η λύση που θα προσφερθεί θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τα εξής:

Η πλατφόρμα MDM θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργία σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, καθώς και να είναι συμβατή με τις απαιτήσεις του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud), για την ανάπτυξή της στις υποδομές της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ..(πληροφορίες στο Παραρτημα ΙΙ για τις υποδομές Κυβερνητικού Νέφους) Θα πρέπει να υποστηρίζεται πλήρης κρυπτογράφηση δεδομένων (in rest and transit), δυνατότητα χρήσης κατανεμημένων βάσεων δεδομένων, μηχανισμοί disaster recovery και αυτοματοποιημένη αύξηση πόρων (autoscaling) για αποφυγή προβλημάτων απόδοσης. Η πλατφόρμα θα παρέχει SLA υψηλής διαθεσιμότητας, τουλάχιστον 99,9%.

Η πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει τον πλήρη σχεδιασμό, παραμετροποίηση και διαχείριση κύριων οντοτήτων (π.χ. πρόσωπα, υπηρεσίες, εγγραφές, έγγραφα, δομές), οι οποίες θα αποθηκεύονται με τα αντίστοιχα μεταδεδομένα. Οι οντότητες θα μπορούν να διαχειρίζονται με δυναμική μορφή, με δυνατότητα ορισμού κανόνων εγκυρότητας, εξαρτήσεων, υποχρεωτικών πεδίων και σχέσεων μεταξύ τους. Επιπλέον, η πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμό versioning και καταγραφής της ιστορικότητας ανά εγγραφή, επιτρέποντας την πλήρη ιχνηλασιμότητα αλλαγών.

Θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενοποίηση και κανονικοποίηση δεδομένων από πολλαπλές πηγές (βάσεις δεδομένων, αρχεία, APIs), με στόχο τη δημιουργία ενοποιημένων εγγραφών (golden records). Η πλατφόρμα θα παρέχει μηχανισμούς

συγχώνευσης και αποφυγής διπλοκαταχωρήσεων, δυνατότητα mapping και μετασχηματισμού δεδομένων και αυτοματοποιημένους ελέγχους ποιότητας (data quality management).

Η πλατφόρμα θα πρέπει να προσφέρει δυνατότητες προηγμένης και σημασιολογικής αναζήτησης πληροφοριών βάσει μεταδεδομένων και φυσικής γλώσσας, υποστηρίζοντας φίλτρα, σύνθετες συνθήκες, προτάσεις, διορθώσεις και ταξινομήσεις. Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να αναζητά εγγραφές ή οντότητες με κριτήρια πολλαπλών πεδίων και να εξάγει αποτελέσματα σε δομημένες μορφές (π.χ. Excel, CSV, PDF).

Η πλατφόρμα MDM θα πρέπει να διαθέτει πλήρες και τεκμηριωμένο API, βασισμένο σε σύγχρονες προδιαγραφές (αναφέρονται ενδεικτικά και μη περιοριστικά RESTful, JSON/ODATA, OAuth2), το οποίο θα επιτρέπει την ενσωμάτωσή της με τρίτα συστήματα (αναφέρονται ενδεικτικά και μη περιοριστικά ERP, CRM, DWH, σύστημα ticketing κ.ά.). Παράλληλα, θα υποστηρίζεται ασύγχρονη επικοινωνία μέσω queues/events, καθώς και δυνατότητα καταναλωτικής πρόσβασης από άλλες πλατφόρμες με διαβαθμισμένη ασφάλεια.

Η πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμούς ελέγχου ταυτότητας και εξουσιοδότησης (αναφέρονται ενδεικτικά και μη περιοριστικά Single Sign-On, Azure AD, 2FA), καθώς και πολιτικές προσβάσεων ανά ρόλο και ευαισθησία δεδομένων. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η κατηγοριοποίηση δεδομένων ως ευαίσθητα/προστατευμένα, η ανωνυμοποίηση/ψευδωνυμοποίηση όπου απαιτείται και η δυνατότητα πλήρους συμμόρφωσης με τον GDPR. Όλα τα συμβάντα θα πρέπει να καταγράφονται σε ασφαλή audit logs με δυνατότητα αναδρομικού ελέγχου.

Η πλατφόρμα θα διαθέτει ενσωματωμένο υποσύστημα παρακολούθησης δραστηριότητας και δεικτών απόδοσης. Θα υποστηρίζεται η δημιουργία προσωποποιημένων αναφορών από τον τελικό χρήστη, η σύνδεση με πίνακες εργαλείων επιχειρησιακής πληροφόρησης (BI dashboards), καθώς και η εξαγωγή στατιστικών δεδομένων για ανάλυση χρήσης, ποιότητα δεδομένων, επιτυχία συγχωνεύσεων και status ροών εργασιών.

Η λύση θα υποστηρίζει σχεδιασμό ροών εργασιών (workflow engine) για τη διαχείριση βημάτων, αποφάσεων και ενεργειών που σχετίζονται με την αρχειοθέτηση, ενημέρωση, έγκριση και διακίνηση εγγραφών. Θα παρέχεται δυνατότητα οπτικού σχεδιασμού ροών και ρυθμίσεων triggers, alerts και αυτοματισμών, με παρακολούθηση κατάστασης εκτέλεσης και ειδοποιήσεις στους εμπλεκόμενους χρήστες.

3.2.6 Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.6)

Η δράση αφορά στην αναβάθμιση της υφιστάμενης γνωσιακής βάσης του 1555 με στόχο τη μετατροπή της σε ένα σύγχρονο, δυναμικό και σημασιολογικά ευφυές υποσύστημα πληροφόρησης. Η αναβάθμιση αποσκοπεί στην ενίσχυση της χρηστικότητας, της διαλειτουργικότητας και της πληρότητας της πληροφορίας που παρέχεται στους χρήστες – είτε αυτοί είναι πολίτες, είτε στελέχη του 1555, είτε στελέχη των εξυπηρετούμενων Φορέων– με τη συνδρομή τεχνολογιών ευρετηρίου, νοηματικής επεξεργασίας, tagging, παραγωγής γνώσης και έξυπνης αναζήτησης. Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τον πλήρη κύκλο ζωής του περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας, επιμέλειας, έγκρισης, δημοσίευσης, επικαιροποίησης και αρχειοθέτησης της πληροφορίας

Η νέα γνωσιακή βάση θα λειτουργεί σε πλήρη ενσωμάτωση με την υπόλοιπη διαδικτυακή πύλη και τα πληροφοριακά συστήματα του 1555, αποτελώντας έναν ενοποιημένο κόμβο πληροφόρησης και τεκμηρίωσης.

Η γνωσιακή βάση θα πρέπει να ανασχεδιαστεί με στόχο τη βελτιστοποίηση της πληροφορίας τόσο σε επίπεδο περιεχομένου όσο και σε επίπεδο εμπειρίας χρήστη. Τα υφιστάμενα άρθρα, οδηγοί και εγχειρίδια θα οργανωθούν βάσει θεματικής κατηγοριοποίησης και σημασιολογικών ετικετών (tags) που θα επιτρέπουν τη συσχέτιση, συσσωμάτωση και προσαρμοσμένη προβολή του περιεχομένου ανά προφίλ ή τύπο χρήστη. Το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι διαθέσιμο σε δομημένη μορφή, πολυγλωσσικό (τουλάχιστον Ελληνικά και Αγγλικά), με υποστήριξη πολυμεσικών στοιχείων (εικόνες, βίντεο, διαγράμματα, συνδέσεις προς υπηρεσίες). Για κάθε στοιχείο γνώσης θα τηρούνται μεταδεδομένα πηγής, υπευθύνου περιεχομένου, ημερομηνίας επικαιροποίησης και ιστορικού μεταβολών, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και η ιχνηλασιμότητα της πληροφορίας.

Η νέα έκδοση της γνωσιακής βάσης θα υποστηρίζεται από έναν ευφυή μηχανισμό αναζήτησης, βασισμένο σε τεχνολογίες φυσικής γλώσσας και σημασιολογικής κατανόησης. Ο μηχανισμός θα επιτρέπει την αναζήτηση τόσο με λέξεις-κλειδιά όσο και με φράσεις σε φυσική γλώσσα (natural language queries), θα παρέχει προτάσεις αυτόματης συμπλήρωσης, διορθώσεις λαθών, θεματικά φίλτρα, και ταξινόμηση των αποτελεσμάτων βάσει σχετικότητας. Η αναζήτηση θα υποστηρίζεται από ευρετήριο που θα ενημερώνεται αυτόματα με κάθε νέα προσθήκη ή αλλαγή στο περιεχόμενο.

Το σύστημα θα επιτρέπει τον αυτόματο ή ημι-αυτόματο χαρακτηρισμό των εγγραφών της γνωσιακής βάσης μέσω προηγμένων μηχανισμών κατηγοριοποίησης (ενδεικτικά tagging, topics, intents), καθώς και τη δυνατότητα ορισμού μεταδεδομένων και πεδίων περιγραφής. Οι ετικέτες θα επιτρέπουν την πολυδιάστατη αναζήτηση και φιλτράρισμα του περιεχομένου και θα υποστηρίζονται από οντολογικό μοντέλο ή θεματικό λεξιλόγιο που θα οριστεί κατά την ανάλυση απαιτήσεων.

Η λύση θα παρέχει διαχειριστικό περιβάλλον (admin interface) στο οποίο οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 1555 θα μπορούν να δημιουργούν, επεξεργάζονται και ταξινομούν εγγραφές και να παρακολουθούν τη χρήση και τις τάσεις αναζήτησης. Θα υποστηρίζεται πλήρης καταγραφή ενεργειών και εκδόσεων (version control), καθώς και μηχανισμοί επικύρωσης και δημοσίευσης.

Η γνωσιακή βάση θα ενσωματώνει μηχανισμούς στατιστικής επεξεργασίας και αναφορών, μέσω των οποίων θα καταγράφονται βασικοί δείκτες χρήσης, όπως ο αριθμός αναζητήσεων, τα ποσοστά επιτυχούς εύρεσης, οι συχνότεροι όροι, οι θεματικές κατηγορίες με υψηλή ζήτηση κ.λπ. Τα δεδομένα αυτά θα είναι προσβάσιμα μέσω dashboard παρακολούθησης και θα αξιοποιούνται για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης.

Οι Οικονομικοί Φορείς θα πρέπει να περιγράψουν ενδεικτικά: (α) την αρχιτεκτονική του smart search και του ευρετηρίου, (β) τη μεθοδολογία οργάνωσης και κατηγοριοποίησης περιεχομένου βάσει οντολογικού μοντέλου, (γ) τους μηχανισμούς αυτόματου tagging και σημασιολογικής επεξεργασίας, (δ) το διαχειριστικό περιβάλλον και τον κύκλο ζωής περιεχομένου, και (ε) το πλάνο μετάπτωσης του υφιστάμενου περιεχομένου και τα κριτήρια ποιότητας αναζήτησης.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Οι ΟΦ θα πρέπει να δώσουν στην προσφορά τους λύσεις σε ό,τι αφορά σε απαιτήσεις για την υλοποίηση του smart search και optimisation. Όλες οι υλοποιήσεις θα γίνουν σε καινούρια βάση. Η άντληση των δεδομένων της υφιστάμενης γνωσιακής βάσης θα πρέπει να καταναλωθεί από διαλειτουργικότητα με την υφιστάμενη εφαρμογή.

3.2.7 Ανάπτυξη Helpdesk (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.7)

Η παρούσα δράση αφορά την ανάπτυξη ενός σύγχρονου Υποσυστήματος Helpdesk εσωτερικής υποστήριξης, το οποίο θα λειτουργεί αποκλειστικά για την ενίσχυση της επικοινωνίας, του συντονισμού και της τεκμηριωμένης συνεργασίας μεταξύ των στελεχών του 1555, των εκπροσώπων Front Office, των χειριστών back office και των στελεχών του Υπουργειου εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, καθώς και των στελεχών των εποπτευόμενων Φορέων που εξυπηρετούνται από το 1555. Το σύστημα αυτό δεν απευθύνεται άμεσα σε πολίτες, ούτε αντικαθιστά το υφιστάμενο σύστημα ticketing· αντιθέτως, λειτουργεί υποστηρικτικά και συμπληρωματικά προς αυτό, διευκολύνοντας την εσωτερική διαχείριση πολύπλοκων ή διατομεακών ζητημάτων που ανακύπτουν κατά την εξυπηρέτηση πολιτών μέσω του 1555.

Το υποσύστημα Helpdesk εσωτερικής υποστήριξης θα πρέπει να παρέχει τις εξής βασικές δυνατότητες:

- Ενιαία Εσωτερική Καταγραφή και Κατάσταση επικοινωνιών

Το σύστημα θα υποστηρίζει την καταγραφή ερωτημάτων, παρατηρήσεων, διευκρινίσεων ή εσωτερικών αιτημάτων που προκύπτουν από την επιχειρησιακή λειτουργία των υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Τα αιτήματα αυτά θα μπορούν να δημιουργούνται από χρήστες του Front Office ή του Back Office και να απευθύνονται σε άλλες υπηρεσίες, διευθύνσεις, ή επιτελικά στελέχη. Κάθε εσωτερικό αίτημα θα τεκμηριώνεται, παρακολουθείται, και θα διαθέτει μηχανισμό εσωτερικής δρομολόγησης και ειδοποιήσεων.

- Υποστήριξη Εσωτερικής Συνεργασίας και Συντονισμού

Το Helpdesk θα λειτουργεί ως ενοποιημένο εργαλείο συντονισμένης επίλυσης θεμάτων μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και θα υποστηρίζει λειτουργίες όπως: αιτήματα για διευκρινήσεις επί συγκεκριμένων θεματολογιών, εκπαιδευτικά κείμενα, ερωτήματα σχετικά με την λειτουργία των συστημάτων, αναφορές για δυσλειτουργίες, καταγραφή ενεργειών, καθώς και προγραμματισμό follow-up ενεργειών ή deadlines για ανταπόκριση. Θα υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επίλυσης κάθε θέματος και δυνατότητα σήμανσης ως «κλειστό», «σε εξέλιξη», «σε αναμονή πληροφόρησης» κ.ά.

- Μηχανισμοί Ιχνηλασιμότητας και Ιστορικότητας

Όλες οι ενέργειες εντός του συστήματος θα καταγράφονται με πλήρη χρονοσήμανση και στοιχεία του χρήστη που τις εκτέλεσε. Θα υποστηρίζεται αναδρομικός έλεγχος κάθε επικοινωνίας, δυνατότητα εσωτερικού σχολιασμού, ιστορικό προηγούμενων απαντήσεων και αρχείων, καθώς και στατιστική καταγραφή των ροών πληροφόρησης και συνεργασίας.

- Εργαλεία Εποπτείας και Παρακολούθησης

Το Helpdesk θα διαθέτει εργαλεία εσωτερικής εποπτείας για επόπτες και διαχειριστές, προκειμένου να παρακολουθούν τη συνολική λειτουργία του συστήματος, την κατανομή και επίλυση των θεμάτων ανά υπηρεσία ή θεματική κατηγορία, καθώς και τους χρόνους ανταπόκρισης. Θα υποστηρίζεται εξαγωγή εσωτερικών αναφορών και στατιστικών σε αρχεία (π.χ. Excel, PDF).

3.2.8 Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.8)

Η δράση αφορά την οργανωμένη επιχειρησιακή λειτουργία και υποστήριξη του υποσυστήματος Helpdesk, συμπεριλαμβανομένης της καθημερινής υποστήριξης χρηστών, της παρακολούθησης των ανοιχτών θεμάτων, της δρομολόγησης ενεργειών και της συνεργασίας με τις αρμόδιες μονάδες για την έγκαιρη αντιμετώπισή τους. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό για την λειτουργία και την υποστήριξη του Helpdesk που θα αναπτυχθεί μέσω της Δράσης Ανάπτυξη Helpdesk, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της χρήσης του, καθώς και η κατάλληλη υποστήριξη των αναγκών των χρηστών για την λειτουργία των λογισμικών.

Το προσωπικό αυτό θα απαντά σε ερωτήματα τεχνικής ή διαδικαστικής φύσης, να καταγράφει και να δρομολογεί ζητήματα στους αρμόδιους φορείς, και να διασφαλίζει τη συνεχή επικοινωνία με τις εμπλεκόμενες μονάδες.

Η υποστήριξη θα παρέχεται με προκαθορισμένο ωράριο, με δυνατότητα επέκτασης σε περιόδους αιχμής, και θα περιλαμβάνει τεκμηρίωση, παρακολούθηση KPIs υποστήριξης και συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι ώρες κάλυψης που θα παρέχονται από το Helpdesk είναι Δευτέρα έως Παρασκευή και 9:00 με 17:00.

Οι Οικονομικοί Φορείς θα πρέπει να περιγράψουν αναλυτικά: (α) τον αριθμό, τα προσόντα και την οργάνωση του προσωπικού που θα διατεθεί, (β) το μοντέλο λειτουργίας εντός του προκαθορισμένου ωραρίου και τον μηχανισμό επέκτασης σε περιόδους αιχμής, (γ) τις ροές καταγραφής, δρομολόγησης και κλιμάκωσης αιτημάτων, (δ) τους προτεινόμενους δείκτες KPI και τα SLA ανταπόκρισης, και (ε) τη μεθοδολογία τεκμηρίωσης και συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας υποστήριξης.

3.2.9 Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.9)

Στο πλαίσιο υλοποίησης της εν λόγω δράσης θα πραγματοποιηθούν οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας
- Πιλοτική Λειτουργία – Διεπαφές και διαλειτουργικότητες
- Παραγωγική Λειτουργία

Σημειώνεται ότι η πιλοτική λειτουργία θα ειναι **κατ' ελάχιστον 6 εβδομάδες** για υφιστάμενα συστήματα που αναβαθμίζονται, και **2-3 μήνες** για νέα συστήματα (MDM, GenAI) και η παραγωγική λειτουργία δεν ξεκινά πριν εγκριθεί από την ΕΠΠΕ βάσει αποτελεσμάτων UAT. Το **αργότερο** που πρέπει να ξεκινήσει η παραγωγική λειτουργία του συνόλου των υποσυστημάτων είναι ο **Μήνας 10**, ώστε να υπάρχει επαρκής χρόνος για bug fixing και λειτουργία στο υπόλοιπο της 30μηνης σύμβασης.

Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας

Η Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας αφορά στο σύνολο των υποδομών και υποσυστημάτων που περιγράφονται στο ΠΕ2, ΔΡΑΣΗ 2.1 και πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ανάλυση και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και απαιτήσεων λειτουργικότητας συστήματος

- Την περιγραφή του τρόπου εγκατάστασης των εφαρμογών στις υποδομές που χρησιμοποιεί η Αναθέτουσα Αρχή για την φιλοξενία των συστημάτων, καθώς και των αναγκών του Αναδόχου σε επίπεδο υποδομών για τις Εφαρμογές που προτείνει.

Οι υποδομές που θα αξιοποιηθούν είναι αυτές της της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη αρχιτεκτονική, με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι για την υποδομή στο Azure Public Cloud και στον ακόλουθο σύνδεσμο https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefoys για τις υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.. Το σύνολο των δύο υποδομών, βάσει και του Ν.4727/2020 συνθέτει την υποδομή του Hybrid G-Cloud.

Οποιαδήποτε επιπλέον απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του. Οποιαδήποτε απαίτηση σε υποδομή βρίσκεται εκτός των διαθέσιμων υποδομών και υπηρεσιών που παρέχονται από τις υπηρεσίες της ΓΓΠΣ (G-Cloud).

Ανεξάρτητα από την υποδομή που θα φιλοξενηθούν τα πληροφοριακά συστήματα του έργου (on- premise ή Public Cloud) και με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση και χρονοπρογραμματισμό για τη διάθεση της απαιτούμενης υποδομής, θα πρέπει στην προσφορά του Αναδόχου να υπάρξει διαστασιολόγηση των απαιτήσεων τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε επίπεδο απαραίτητων λογισμικών με τις αντίστοιχες άδειες χρήσεις. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να συμπληρωθεί ο Πίνακας απαιτούμενης Υποδομής του Παραρτήματος XI για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον. (Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής, όπου περιγράφεται αναλυτικά η απαιτούμενη υποδομή (τόσο για την περίοδο ανάπτυξης του συστήματος όσο και για την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας) σε Virtual Machines (αριθμός VMs και χαρακτηριστικά τους όσον αφορά τους πυρήνες (CPU cores), Storage (αρχική εκτίμηση για την έναρξη του έργου και ποσοστό επ' αυτού ετήσιας αύξησης), απαιτούμενη συνολική μνήμη σε GB ή TB και απαιτούμενες άδειες λογισμικού (προϊόν, ποσότητες) έως και το επίπεδο του PaaS (λειτουργικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης ΒΔ, middleware και Web layer).

- Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει τα εξής διαφορετικά περιβάλλοντα:

· περιβάλλον ανάπτυξης (development)

· περιβάλλον δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης (staging), και

· περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος (production).

Με ευθύνη του Αναδόχου, η λογική αρχιτεκτονική και οι σχετικές τεχνικές απαιτήσεις, τηρούνται τόσο για το περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας όσο και για τα περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών που θα χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του έργου. Τα δύο πρώτα περιβάλλοντα θα χρησιμοποιηθούν από τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για την κάλυψη αναγκών ανάπτυξης/ελέγχων νέων λειτουργικών χαρακτηριστικών και την εκπαίδευση των στελεχών και θα είναι πλήρως λειτουργικά καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου.

Η Μελέτη Εφαρμογής πρέπει να αναλύεται στις κάτωθι θεματικές:

- Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Προτεινόμενης Λύσης
- Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης
- Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου
- Μεθοδολογία παρακολούθησης και συντήρησης παραγωγικής λειτουργίας

Επιπλέον, στην μελέτη εφαρμογής ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει σχέδιο εντοπισμού, ελέγχου και μετριασμού διακινδύνευσης, καθώς και σχέδιο ασφάλειας δεδομένων και ανάκαμψης από καταστροφή.

Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα

Η υλοποίηση των διεπαφών και διαλειτουργικοτήτων θα πραγματοποιείται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές του εκάστοτε ισχύοντος Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF). Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής να εκπονήσει και να συμπεριλάβει Μελέτη Διαλειτουργικότητας. Στο πλαίσιο εκπόνησης της εν λόγω μελέτης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει λεπτομερώς τις προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας, τόσο επιχειρησιακά, όσο και τεχνολογικά. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει σαφώς, κατ' ελάχιστο, τα εξής στοιχεία:

- τους αποδέκτες των υπηρεσιών και το εύρος των στοιχείων που θα λαμβάνουν
- τον τρόπο χρήσης και τη συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών
- το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής
- τον τρόπο για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα
- τον τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων
- την τεχνολογία αποστολής/ λήψης των πληροφοριών (τεχνολογία web services, πρωτόκολλα επικοινωνιών, μορφή μεταδεδομένων κλπ.)

- την Διεύθυνση ή τον Φορέα και το Σύστημα/Υποσύστημα με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο
- τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης ανταλλαγής δεδομένων, δηλ. αν πρόκειται για αποστολή ή λήψη στοιχείων / δεδομένων σε ή από τρίτα συστήματα
- τη μορφή των πληροφοριών (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μετα- πληροφορίας/ δεδομένων)
- το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, εφόσον υφίσταται, και το οποίο επιτρέπει στον Φορέα Λειτουργίας του έργου να αιτείται την παροχή και λήψη των συγκεκριμένων δεδομένων από τον εκάστοτε φορέα.

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

- Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (www.e-gif.gov.gr)
- Θα πρέπει να υλοποιηθεί σχήμα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα.
- Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο μηνυμάτων SOAP θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:

i. SOAP (SimpleObjectAccessProtocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω Web Services

ii. XML (XMLschemas και XMLparsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων)

iii. WSDL (WebServicesDescriptionLanguages) για την περιγραφή των μηνυμάτων λειτουργιών και τις αντιστοιχήσεις πρωτοκόλλων των Web Services.

- Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο REST θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:

i. OpenAPI Specifications

ii. JSON

iii. HTTPs Security, που αφορά και SOAP web services

iv. Caching

v. Οτιδήποτε σύγχρονο αποτελεί καλή και ευρέως διαδεδομένη τεχνική/τεχνολογία/πρακτική κατά την περίοδο της υλοποίησης του έργου.

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.

Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και εφ' όσον απαιτηθεί θα εκπαιδεύει τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. (π.χ. για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους), και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης.

Εάν τρίτα συστήματα με τα οποία διαλειτουργεί το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης διαθέτουν σύγχρονες υποδομές διαλειτουργικότητας, που περιλαμβάνουν τα δεδομένα που απαιτούνται για την λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής (APIs, Web Services κλπ), ο Ανάδοχος θα τις χρησιμοποιήσει και θα τις ενσωματώσει στις διαδικασίες.

Εάν τρίτα συστήματα, με τα οποία υπάρχει αντικειμενικός σκοπός διασύνδεσης με το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης δεν διαθέτουν υποδομές διαλειτουργικότητας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή εναλλακτικούς τρόπους ανταλλαγής δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs – Application Programming Interfaces) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (publicAPI) ή/και άλλες Λειτουργικές περιοχές (intranetAPI) και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- Να υλοποιήσει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Σ.Η.Δ.Ε. ώστε αιτήματα για υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούνται μη αυτοματοποιημένα, να μπορούν να διαβιβάζονται στους αρμόδιους φορείς μέσω του εν λόγω συστήματος και αντιστοίχως να λαμβάνεται το αποτέλεσμα.
- Να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:

i. τη διάθεση πληροφοριών της ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών προς τα εξωτερικά συστήματα, όπου απαιτείται

ii. την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στην ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.

- Να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους Φορείς λειτουργίας των εξωτερικών συστημάτων, σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στο πλαίσιο της καλής λειτουργίας του έργου θα παρέχονται υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωσης λαθών και υποστήριξης της ομαλής λειτουργίας τους για χρονικό διάστημα κατ' ελάχιστον δύο (2) ετών. Παράλληλα, θα υιοθετηθεί και θα εφαρμόζεται συγκεκριμένη πολιτική λήψης και διαχείρισης αντιγράφων ασφαλείας, η οποία θα

διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία.

Στη «Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα» του Αναδόχου, θα καθοριστούν επίσης θέματα όπως το είδος της πληροφορίας ή των υπηρεσιών που θα αντλούνται ή θα παρέχονται σε καθένα από τα παραπάνω συστήματα, καθώς και ο τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας/υπηρεσιών.

Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών:

- Συμβατότητα με το G-Cloud

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας που περιγράφεται αναφορικά με τα προσφερόμενα από πλευράς ΓΓΠΣΨΔ και τα αντίστοιχα Παραρτήματα.

- Απαιτήσεις Ασφάλειας

Συγκεκριμένα, πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω βασικές αρχές κατά τις φάσεις ανάπτυξης και λειτουργίας του:

- Εμπιστευτικότητα. Τα διαβαθμισμένα δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
- Ακεραιότητα. Τα δεδομένα του συστήματος θα πρέπει να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, διαγραφή ή αλλοίωση.
- Διαθεσιμότητα. Τα δεδομένα του συστήματος να είναι συνεχώς διαθέσιμα προς προβολή ή επεξεργασία από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση ευθυνών (non – repudiation/Accountability). Κάθε χρήστης λογοδοτεί σύμφωνα με το ρόλο που του έχει αποδοθεί.
- Ιδιαίτερα για Πληροφοριακά Συστήματα που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα, πρέπει να εφαρμόζονται οι αρχές της ιδιωτικότητας εκ του σχεδιασμού και εξ ορισμού (privacy by design and by default).

Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα πρέπει να αντιμετωπίζει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:

- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών
- Ασφάλεια κατά την επικοινωνία και την αποθήκευση δεδομένων
- Προστασία διαβαθμισμένων επιχειρησιακών εγγράφων/δεδομένων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Καταγραφή ενεργειών (auditing/logging)
- Προστασία από εξωτερικές επιθέσεις, κακόβουλα λογισμικά και ιούς:
- Αποκατάσταση από καταστροφή
- Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας

Για τον ασφαλή σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που εφαρμόζεται από τους φορείς του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Η εφαρμοζόμενη αρχιτεκτονική και οι μηχανισμοί ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών, πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Οι σύγχρονες εξελίξεις στο χώρο των Τ.Π.Ε..
- Οι βέλτιστες πρακτικές (best practices) στο χώρο της ασφάλειας δεδομένων.
- Διεθνή πρότυπα που θέτουν συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης για την ασφάλεια δεδομένων και συστημάτων.
- Τυχόν εξαρτήσεις από άλλα Πληροφοριακά Συστήματα.

Βάσει των ανωτέρω, κατά τα αρχικά στάδια της ανάλυσης των απαιτήσεων και αφού αποφασιστεί ένα προσχέδιο της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας.

Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων:

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

I. Προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό (άρθρο 25 παρ. 1 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, κατά το σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ) και να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε παραβίαση της ιδιωτικότητας και των εν γένει δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως μέτρα σχετικά με:

· Τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα.

· Την κρυπτογράφηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται.

· Την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται.

· Την μη ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων.

II. Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

III. Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν μέσω του περιγραφόμενου συστήματος ενδέχεται να επιφέρουν υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, απαιτείται να συνταχθεί Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ.

IV. Μελέτη Ασφάλειας

Η Μελέτη Ασφάλειας πρέπει κατ' ελάχιστο και ανά περίσταση να περιλαμβάνει τα εξής:

1. Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Πόρων του Συστήματος και απόδοση σε αρμόδιους Ιδιοκτήτες.

2. Διαβάθμιση των Πληροφοριακών Πόρων σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και το σχήμα διαβάθμισης εμπιστευτικότητας του Πλαισίου Ασφάλειας (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).

3. Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Assessment) βάσει της οποίας καθορίζεται η αξία των Πληροφοριακών Πόρων. Για κάθε Πληροφοριακό Πόρο πρέπει να πραγματοποιείται μία αποτίμηση των επιχειρησιακών επιπτώσεων σε περίπτωση διακύβευσης της ασφάλειάς του (απώλεια εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας, διαθεσιμότητας). Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την ανάλυση αυτή θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό την επιλογή των απαιτούμενων μηχανισμών ασφάλειας κατά τον τεχνικό σχεδιασμό.

4. Αξιολόγηση Απειλών, Ευπαθειών και Κινδύνων (Risk Assessment) με σκοπό τον υπολογισμό και την αποτίμηση των κινδύνων για κάθε Πληροφοριακό Πόρο, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα πραγματοποίησης συγκεκριμένων απειλών και εκμετάλλευσης συγκεκριμένων ευπαθειών, καθώς και τις αντίστοιχες επιπτώσεις αυτών. Απώτερος στόχος αυτής της αξιολόγησης είναι η επιλογή μηχανισμών στο Σχέδιο Ασφάλειας που θα μειώνουν τους κινδύνους σε αποδεκτά επίπεδα, ανάλογα πάντα της διαβάθμισης και της αξίας των πληροφοριών, καθώς και του πιθανού κόστους που μπορεί να επέλθει από την απώλειά τους. Για τον σκοπό αυτό πρέπει να ακολουθούνται αναγνωρισμένες μεθοδολογίες αξιολόγησης κινδύνων και ελέγχου ασφάλειας, ομότιμες αυτής του προτύπου ISO 27005:2013.

5. Σχέδιο Ασφάλειας στο οποίο περιγράφονται όλα τα μέτρα και οι μηχανισμοί προστασίας που έχουν επιλεχθεί για την αντιμετώπιση των κινδύνων βάσει των ανωτέρω αξιολογήσεων και τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας καθώς και την εξισορρόπηση κόστους-οφέλους.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Στο Σχέδιο Ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

· Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος.

· Μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται σε σχέση με τους κινδύνους που εντοπίστηκαν.

· Ρόλοι και Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού.

· Σύνοψη μηχανισμών ανάκαμψης από καταστροφή.

· Διαδικασίες και Πρότυπα που ακολουθήθηκαν.

· Προφίλ Χρηστών.

V. Αξιολόγηση Ασφάλειας

Πριν την μετάβαση του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει, χωρίς επιπλέον κόστος, να διενεργηθούν επαναληπτικοί έλεγχοι ασφάλειας από τον ανάδοχο που θα περιλαμβάνουν ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

· Έλεγχος συμμόρφωσης με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και τις υπηρεσίες αυτού.

· Έλεγχος εφαρμογής του Σχεδίου Ασφάλειας που προέκυψε από τη Μελέτη Ασφάλειας.

· Αυτοματοποιημένοι έλεγχοι τρωτότητας με χρήση διαδεδομένων εργαλείων τουλάχιστον στις εξής περιοχές:

- Τεχνικοί Έλεγχοι Απειλών και Ευπαθειών (Technical Vulnerability Assessment) σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Απειλών και Ευπαθειών του Πλαισίου Ασφάλειας,

· Έλεγχοι Τρωτότητας (vulnerability scan),

· Έλεγχοι Παρείσδυσης (penetration tests),

· Έλεγχοι Ασφάλειας Εφαρμογών (web application tests)

· Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

Τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας πρέπει να είναι εγκεκριμένα από την Αναθέτουσα Αρχή πριν την εκτέλεση τους. Επιπλέον, τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας καθώς και τα αποτελέσματα των εν λόγω δοκιμών πρέπει να είναι πλήρως καταγεγραμμένα και τεκμηριωμένα ως προς την κάλυψη των τεχνικών απαιτήσεων στις οποίες ανταποκρίνονται.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί με τα αποτελέσματα του ελέγχου πριν την ολοκλήρωση της μετάβασης του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον.

VI. Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του περιεχομένου του Έργου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη του Αναδόχου κατά την υλοποίηση, τα παρακάτω:

VII. Πρόσβαση / Προσπέλαση

· Η προσπέλαση να είναι εφικτή μέσω τυπικής εφαρμογής περιήγησης διαδικτύου (Web Browser). Όλες οι παραγόμενες ιστοσελίδες της διαδικτυακής πλατφόρμας (web), θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από όλα τα καθιερωμένα προγράμματα περιήγησης ιστού της αγοράς (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.)

· Δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των λειτουργιών του συστήματος δια μέσου απλών περιηγητών (web browsers)

· Υποστήριξη όλων των ευρέως διαδεδομένων πρωτοκόλλων μεταφοράς πληροφορίας και δεδομένων (FTP, HTTP, HTTPS κλπ.), σε συνδυασμό με λειτουργίες ακέραιης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).

VIII. Πλοήγηση / Υποστήριξη Χρηστών

Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες θα παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες, όποτε και όταν απαιτούνται. Ενδεικτικά και μη περιοριστικά θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να παρέχεται:

· Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-LineHelp), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη

· Παροχή βοήθειας με tutorials και οδηγούς χρήσης (user guides). Οι οδηγοί χρήσης θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι για κάθε σύστημα-εφαρμογή σε εμφανές σημείο του γραφικού τους περιβάλλοντος. Επίσης, σε περιπτώσεις που προκύπτουν αλλαγές/ επικαιροποιήσεις των οδηγών χρήσης και των tutorials, (π.χ. μετά από κάποιο deployment) θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά οι χρήστες (π.χ. μέσω περιοχής ενημερώσεων εντός του γραφικού περιβάλλοντος)

· Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.

· Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα κλπ.) θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης στην ελληνική

· Πρόσβαση σε εργασίες σχετικές με το απεικονιζόμενο αντικείμενο ή την εκτελούμενη εργασία (content sensitive command).

IX. Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας σύμβασης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του.

Ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο (common look & feel). Η λογική/λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση, πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης.

Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του το πλάνο δοκιμών χρηστικότητας και σχεδιαστικών προσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας.

Η χρηστικότητα των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται εκτός από εργονομικούς κανόνες σε διεθνή πρότυπα ενδεικτικά αναφέρουμε WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κλπ., καθώς και βελτιωμένων εκδόσεων αυτών.

Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

X. Απλότητα / Διαφάνεια

Ο χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώνει τις εργασίες του χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν κατά τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση τους από χρήστες με διαφορετικές υπολογιστικές υποδομές (λογισμικό και Η/Υ) καθώς και με διαφορετικό επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία πληροφορικής. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους χρήστες αναβάθμιση των υπολογιστικών συστημάτων τους ή αυξημένες τεχνικές γνώσεις στη χρήση Η/Υ, πέραν των ελαχίστων δυνατών που είναι ευρέως αποδεκτοί και αυτονόητοι.

XI. Συνέπεια

Απαιτούνται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

· Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ομοιόμορφο περιβάλλον για όλες τις εφαρμογές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts) κλπ.

· Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων

· Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών, των συστημάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στον χώρο των σελίδων / ιστοσελίδων.

XII. Αξιοπιστία

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:

· Οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια (όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτητό)

· Οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι αξιόπιστες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.

· Οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου)

· Η ακεραιότητα των δεδομένων διασφαλίζεται κατά τη μεταφορά τους

· Η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη

· Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά. Ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

Επιπλέον, η Λύση που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει:

· Να παρέχει αυτόματη ανάκαμψη (automatic recovery) μετά από παύση λειτουργίας των υπηρεσιών του εξυπηρετητή εφαρμογών χωρίς την μεσολάβηση του διαχειριστή

· Να παρέχει μηχανισμό αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της βάσης δεδομένων από αποτυχίες διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των δεδομένων της βάσης

· Να παρέχει δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας

· Να παρέχει δυνατότητα αρχειοθέτησης δεδομένων (archiving).

Σχετικά με την αρχειοθέτηση δεδομένων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει μεθοδολογία «archiving by design» τόσο σε επίπεδο εφαρμογής όσο και σε επίπεδο βάσης δεδομένων. Για το σκοπό αυτό ο σχεδιασμός της Λύσης για το 1555 θα πρέπει να υποστηρίζει την μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα σε πληροφορίες με βάσει τους διαθέσιμους πόρους χωρίς να επιβαρύνεται περαιτέρω η απόδοση και η λειτουργία της Λύσης.

XIII. Απόκριση

Οι λειτουργίες θα πρέπει να έχουν γρήγορο χρόνο απόκρισης (≤ 1 sec), εκτός ειδικών εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται σχετικά. Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του, στο πλαίσιο της λογικής προσδοκίας η οποία σχηματίζεται από την περιγραφή του συστήματος, την επίδοση παρόμοιων συστημάτων και την επίδοση ισοδύναμων εναλλακτικών υπηρεσιών.

Για άλλες λειτουργίες, όπως εξαγωγή αναφορών ή ειδικές λειτουργίες, ο αναμενόμενος μέγιστος και μέσος χρόνος απόκρισης θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου και να οριστικοποιηθεί στη μελέτη εφαρμογής.

Να αναφερθεί στη προσφορά το πώς η απόκριση του συστήματος επηρεάζεται από τον αριθμό ταυτόχρονων χρηστών στις επιμέρους επιχειρησιακές κατηγορίες.

Συμπερίληψη δοκιμών απόκρισης (performance tests) στο πλάνο ελέγχων του συστήματος. Οι δοκιμές θα αφορούν το σύνολο των επιχειρησιακών λειτουργιών.

Οι προδιαγραφές απόκρισης αναφέρονται σε συνθήκες παραγωγικής λειτουργίας, ειδικά ως προς το πλήθος των ταυτόχρονων χρηστών και τον όγκο των δεδομένων. Ως πλήθος ταυτόχρονων χρηστών παραγωγικής λειτουργίας ορίζεται το πενήντα τοις εκατό (50%) του συνόλου των χρηστών. Ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να τεκμηριώσει στην προσφορά του τον τρόπο με τον οποίο θα εξασφαλίσει την προσομοίωση συνθηκών παραγωγικής λειτουργίας κατά τις δοκιμές απόκρισης.

Αξιοποίηση εργαλείων για την εκτέλεση των δοκιμών απόκρισης, ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι δοκιμές δεν θα επηρεαστούν από παράγοντες όπως το δίκτυο ή ο εξοπλισμός. Να αναφερθούν στην προσφορά τα εργαλεία. Είναι στην διακριτική ευχέρεια των ΟΦ τα εργαλεία που θα επιλέξουν.

Να αναφερθεί στη προσφορά η μεθοδολογία εκτέλεσης των δοκιμών απόδοσης.

Να δοθεί στην προσφορά κατηγοριοποίηση των διαφορετικών τύπων transactions, η οποία να συμπεριλαμβάνει ως παραμέτρους: μέσους χρόνους, μέγιστους χρόνους σε % περιπτώσεων και με δεδομένο % ταυτόχρονων χρηστών.

Ο Ανάδοχος καλείται να υιοθετήσει και να παρουσιάσει μια μέθοδο παρακολούθησης/μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών ως μέσο βελτίωσης της απόδοσης των εφαρμογών (UX performance). Θα ορίσει KPIs, μεθοδολογία μέτρησης, εγγυημένο επίπεδο ποιότητας, ενέργειες βελτίωσης κτλ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί τακτικά το επίπεδο ικανοποίησης και να προβαίνει σε διορθωτικές πράξεις.

XIV. Προσανατολισμός

Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στη διαδικτυακή πλατφόρμα (web), ο χρήστης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που να υποδεικνύουν που βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία κλπ.), πού μπορεί να πάει και τί μπορεί/ή τί πρέπει να κάνει.

Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα περιγράψει στην προσφορά του, αναλυτικά, τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, του επιπέδου παρουσίασης, των συστημάτων/υποσυστημάτων και των εφαρμογών, τεκμηριώνοντας τη συστηματική του προσέγγιση για τη διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

XV. Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Κατά την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να να διασφαλίσει την προσβασιμότητα σε ιστοτόπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές σε άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο Η' "Ψηφιακή Προσβασιμότητα" του ν. 4727/2020 και στον «Οδηγό Ψηφιακής Προσβασιμότητας για ιστοτόπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές των οργανισμών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης».

Επειδή η υλοποίηση του Έργου, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να συμβάλλει στη βελτίωση της προσβασιμότητας από άτομα με αναπηρία, η απαίτηση αυτή θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό των εργαλείων και υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος. Για την ηλεκτρονική πρόσβαση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον ανάδοχο, οι προϋποθέσεις και όροι για την πρόσβαση σε εφαρμογές και υπηρεσίες Τ.Π.Ε. από άτομα με αναπηρία, που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, όπως οι οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα η πρωτοβουλία Web Access Initiative / Web Content Accessibility Guideline (WAI / WCAG).

Πιο συγκεκριμένα και προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων υποσυστημάτων και του περιεχομένου του πληροφοριακού συστήματος, στους χρήστες του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) και των ηλικιωμένων, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας απαιτείται τουλάχιστον επίπεδο –ΑΑ– (WCAG 2.0 level AA).

Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται στην προσφορά του να αναφέρει τους τρόπους με τους οποίους θα ικανοποιεί τους παραπάνω όρους προσβασιμότητας από ΑΜΕΑ.

XVI. Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων

Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση - Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει την Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση του συστήματος σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος καθορίζει στην Προσφορά του τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση της τεκμηρίωσης. Αξιολογούνται στην τεχνική προσφορά του υποψηφιου Αναδόχου σε σχέση με την περιγραφη του λογισμικού που δίνει ο Ανάδοχος. Τα εγχειρίδια και η τεκμηρίωση χορηγούνται συνταγμένα στη γλώσσα της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο δωρεάν, όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωμένο υλικό για το διάστημα υλοποίησης του έργου και τυχόν παράτασης αυτού.

Η τεκμηρίωση που θα απευθύνεται στο χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα είναι on-line, ενσωματωμένη στην εφαρμογή.

Σε αυτή υποχρεωτικά θα περιλαμβάνονται:

· Εγχειρίδια χρήστη (user manuals κλπ.), τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργίες του συστήματος, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης τα οποία καλύπτουν πλήρως τη λειτουργικότητα του συστήματος, κλπ.

· Τεχνική τεκμηρίωση (system manuals, operation manuals, κλπ), όπου περιλαμβάνονται η αναλυτική τεχνική περιγραφή της δομής του συστήματος, οδηγίες διαχείρισης, οδηγίες ασφαλείας, οδηγίες εγκατάστασης, οδηγίες

συντήρησης, κλπ. Παράλληλα, θα περιλαμβάνονται οδηγίες που αφορούν στη διαχείριση χρηστών (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, κλπ). Τέλος, στην τεχνική τεκμηρίωση θα αναλύονται οι δυνατότητες και ο τρόπος διασύνδεσης του συστήματος με τρίτα συστήματα.

Στα τελικά παραδοτέα θα περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές, αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός του συστήματος, ο πηγαίος κώδικας που τυχόν θα αναπτυχθεί για τα συστήματα που δεν θα παρασχεθούν ως software as a service, καθώς και τεκμηρίωση χρηστών, διαχειριστών και προγραμματιστών.

· Άλλη τεκμηρίωση, που θα κριθεί από τον Ανάδοχο ως απαραίτητη για την κατανόηση και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος μετά την Παραλαβή του Έργου.

Το σύνολο της τεκμηρίωσης του συστήματος θα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, εκτός των εγχειριδίων κατασκευαστών εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, για τα οποία είναι επιθυμητή η ελληνική γλώσσα, και των όρων της τεχνικής τεκμηρίωσης που δε δύναται να αποδοθούν στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στο σύνολο του συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει, όταν και όπου αυτό απαιτείται, την τεκμηρίωση του συστήματος και να παραδώσει στον Αναθέτοντα Φορέα την επικαιροποιημένη σειρά Τευχών Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης του συστήματος.

XVII. Άδειες Λογισμικού

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος προτείνει άδειες λογισμικού και όχι ανάπτυξη εφαρμογής, θα πρέπει να ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει (συμπεριλαμβανομένων και των αδειών για λειτουργικά συστήματα και βάσεις δεδομένων).

Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό και τον τύπο των χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα διακήρυξη.

Η προμήθεια αδειών θα πρέπει να καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών και θα αποτελείται από συνδρομητικές άδειες χρήσης (Software as a Service), οι οποίες θα καλύπτουν τις ανάγκες χρήσης του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων για το σύνολο των στελεχών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των Φορέων που εξυπηρετούνται από το 1555. Περιλαμβάνονται 4.000 άδειες, διάρκειας 30 μηνών, τις οποίες ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει για το διάστημα υλοποίησης του Έργου και θα πρέπει να καλύπτουν και τυχόν διάστημα παράτασης του Έργου.

Σημειώνεται ότι ο αναφερόμενος αριθμός απαιτούμενων αδειών αφορά στα στελέχη και υπαλλήλους του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των Φορέων που υποστηρίζονται από το 1555. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις άδειες των εκπροσώπων 1ου επιπέδου στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης, χωρίς επιπλέον κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

Πλαίσιο και υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος, σε συνδυασμό με την δράση Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk υποχρεούται να απαντά στα τεχνικά αιτήματα που θα καταγράφονται μέσω του Helpdesk και να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου. Οι

υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά κάθε υποψήφιου Αναδόχου. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω, τα οποία και θα αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του αναδόχου:

1. Παραμετροποίηση, διαχείριση, αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων για την εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server όσο και σε επίπεδο web server

2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων (bug fixing)

3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας και ενημερώσεις/αναβαθμίσεις ασφάλειας (security updates & fixes)

4. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches)

5. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις

6. Αναβάθμιση σε νέες εκδόσεις των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού

7. Λειτουργικές ή/και τεχνικές βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών (releases & new versions)

8. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος

9. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους

10. Βελτιώσεις σχετικές με τη διαχείριση/παρακολούθηση πόρων υπολογιστικού νέφους και απόδοσης των υπηρεσιών

11. Βελτιώσεις σχετικές με τυχόν θεσμικές ή οργανωτικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του συστήματος

12. Διαχείριση της πλατφόρμας ανάλυσης στο υπολογιστικό νέφος. Καταγραφή ανάλωσης πόρων cloud και αποστολή σχετικών αναφορών

13. Αρχικός ορισμός χρηστών και διαμόρφωση δικαιωμάτων πρόσβασης

14. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Έργου , ενδεικτικα αναφερουμε συμβουλευτικές υπηρεσίες για δυνατοτητες/ ανάγκες διασύνδεσης με τρίτες εφαρμογές

15. Ανταπόκριση εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε αναγγελίας περιστατικού βλάβης.

16. Την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας και της απόδοσης των συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών της Λύσης

17. Την παρακολούθηση της κατάστασης/απόδοσης των εγκατεστημένων βάσεων/αποθηκών δεδομένων

18. Την παρακολούθηση της φυσικής και χρονικής ανταπόκρισης των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης

19. Τη χρήση και την επάρκεια των υπολογιστικών πόρων

20. Παρακολούθηση του κόστους των υποδομών δημόσιου υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιεί το σύστημα, καθώς και τεκμηρίωση και παρουσίαση μέτρων και προτάσεων για τον περιορισμό του.

21. Διαχείριση και περιοδικός έλεγχος των αντιγράφων ασφαλείας και των διαδικασιών επαναφοράς (recovery) συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παραρτήματα των υποδομών.

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή και ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος γενικότερα αλλά και μετά από οποιαδήποτε τυχόν αναβάθμιση λογισμικού. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιαδήποτε δυσλειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προβεί σε αναβάθμιση του προμηθευόμενου λογισμικού με δικά του έξοδα/επιβάρυνση.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

· Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Αναθέτουσα Αρχή και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα

· Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών

· Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών

· Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε επιβάλλεται ρήτρα σύμφωνα με τις ρήτρες που ορίζονται κατωτέρω.

XVIII. Πλαίσιο εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας συστήματος

Οι υπηρεσίες διαθεσιμότητας και οι σχετικές ρήτρες αφορούν το σύνολο των συστημάτων, υποσυστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών του Έργου κατά την περίοδο της Παραγωγικής Λειτουργίας και κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου.

XIX. Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας συστημάτων

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου «Μη Διαθεσιμότητας», για κάθε επιπλέον ώρα «Μη Διαθεσιμότητας» και για κάθε υποσύστημα, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το 0,015% επί του συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για την ανάπτυξη/ εγκατάσταση του λογισμικού και των εφαρμογών. Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και θα συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Αν η διαθεσιμότητα ενός υποσυστήματος είναι ίση ή μικρότερη του 90%, για το διάστημα που η διαθεσιμότητα ειναι ίση ή μικρότερη του 90% δεν θα καταβάλλεται τίμημα και θα επιβάλλεται ρήτρα μη διαθεσιμότητας, σύμφωνα με τα παραπάνω, τόσο για το εν λόγω υποσύστημα όσο και για άλλα υποσυστήματα η καλή λειτουργία των οποίων διαταράσσεται από αυτό.

XX. Πιλοτική Λειτουργία

Μετά την εγκατάσταση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων και των επιμέρους υποσυστημάτων, θα τεθούν σε πιλοτική λειτουργία, προκειμένου να δοκιμαστούν ως προς τη λειτουργικότητα και την αποδοτικότητά τους. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, θα συλλεχθούν και θα αναλυθούν πληροφορίες σχετικά με τα εμπόδια και τις προκλήσεις που θα έχουν προκύψει, θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι των διαδικασιών, και αναφορές αποτελεσμάτων σχετικά με τους δείκτες Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των ομάδων εξυπηρέτησης.

Στο τέλος της πιλοτικής περιόδου, βάσει των συμπερασμάτων και των σχετικών πληροφοριών που θα έχουν προκύψει από τις ανωτέρω αναλύσεις, η Εφαρμογή και όλα τα Υποσυστήματα να παραμετροποιηθούν αναλόγως ώστε να τεθούν στην κανονική/παραγωγική λειτουργία τους.

Σκοπός των υπηρεσιών ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας είναι η υποστήριξη του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης κατά τη διάρκεια της (προ)παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού, προκειμένου να αποκτήσει όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίξει εσωτερικά το σύστημα. Πρόκειται ουσιαστικά για τα στάδια της δοκιμαστικής λειτουργίας του κάθε υποσυστήματος, από ένα υποσύνολο των τελικών χρηστών, βάσει μιας σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests, τα οποία θα υποβάλει ο Ανάδοχος ως παραδοτέα στη μελέτη εφαρμογής καθώς και στο στάδιο ελέγχου και βελτιστοποίησης εφαρμογών κατά τη φάση υλοποίησης της λειτουργικότητας. Η επιτυχής διεξαγωγή των δοκιμών αποδοχής αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας. Η προετοιμασία για θέση σε παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

· Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας Διαχειριστών και Επιτελικών χρηστών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευση τους.

· Τα σενάρια ελέγχου που περιλαμβάνονται στα User Acceptance Tests και θα υλοποιηθούν κατά την πιλοτική φάση είναι κατάλληλα επιλεγμένα ώστε να καλύπτουν το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από το σύστημα. Τα σενάρια ελέγχου, τα αποτελέσματα των User Acceptance Tests και τα σχετικά συμπεράσματα (lessons

learned) θα συμπεριληφθούν στα παραδοτέα της φάσης υλοποίησης της λειτουργικότητας και στα Εγχειρίδια Κατάρτισης Χρηστών

· Για τη προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των διαθέσιμων δεδομένων που θα ενταχτούν στην πιλοτική και δοκιμαστική περίοδο λειτουργίας του συστήματος, αφού διασφαλιστεί η καταλληλότητά τους.

Ο Ανάδοχος, στην έναρξη και κατά την περίοδο της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

1. να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής

2. να έχει την ευθύνη σχεδιασμού και διεξαγωγής των ελέγχων αποδοχής χρηστών με την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής

3. να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της δοκιμαστικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος

4. να ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος (ενδεικτικά αναφέρονται):

i. τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν

ii. τις ρυθμίσεις του Λογισμικού συστήματος

iii. τις ρυθμίσεις της αποθήκης δεδομένων, της ροής δεδομένων και των βάσεων δεδομένων

iv. τις ρυθμίσεις των εφαρμογών

v. την κυβερνοασφάλεια του συστήματος και των εφαρμογών

vi. τη διαλειτουργικότητα με τις ενσωματωμένες πηγές δεδομένων

vii. τις ρυθμίσεις των υπολοίπων προσφερόμενων λογισμικών

viii. τη φυσική και χρονική ανταπόκριση του συστήματος

ix. τη χρήση υπολογιστικών πόρων στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος

x. οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

xi. τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος.

5. να διορθώσει τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω (bug fixing)

6. να πραγματοποιήσει όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning)

7. να επικαιροποιεί την τεκμηρίωση του συστήματος και να ενημερώνει τα αρχεία βοήθειας του συστήματος (online help).

Σε περίπτωση που, κατά την περίοδο προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία, εμφανιστούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το σύστημα, μετά το πέρας της δοκιμαστικής λειτουργίας, να είναι έτοιμο για θέση σε Παραγωγική Λειτουργία, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το σύστημα.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του συστήματος είναι:

· να εντοπιστούν και να απαλειφτούν όλα τα τεχνικά λάθη του λογισμικού του συστήματος (debugging)

· να εντοπιστούν και να απαλειφτούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία της Αναθέτουσας Αρχής.

XXI. Παραγωγική Λειτουργία

Μετά την παράδοση του εκάστοτε συστήματος και υποσυστήματος, θα πραγματοποιείται αξιολόγηση της παραγωγικής λειτουργίας, η οποία θα έχει ως στόχο την καταγραφή παραγωγικών δεδομένων και την σύγκριση αυτών με τους δείκτες που έχουν οριστεί, θα περιλαμβάνει παρατηρήσεις, καθώς και προτάσεις παραμετροποίησης, ή/και βελτίωσης.

Η περίοδος παραγωγικής λειτουργίας αφορά το διάστημα υποστήριξης μετά την παράδοση, κατά το οποίο ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρακολουθεί την ορθή λειτουργία των συστημάτων, να αποκαθιστά σφάλματα ή δυσλειτουργίες, να προβαίνει στις αναγκαίες παραμετροποιήσεις για την πλήρη συμμόρφωση με τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και να υποστηρίζει την επιχειρησιακή σταθεροποίηση των λύσεων. Η περίοδος αυτή δεν περιλαμβάνει νέα αυτοτελή ανάπτυξη λειτουργιών ή πρόσθετο αντικείμενο πέραν όσων προβλέπονται ρητώς στο συμβατικό αντικείμενο, εκτός αν αυτές ανατεθούν σύμφωνα με τις διατάξεις της σύμβασης περί τροποποίησης της σύμβασης ή άσκησης δικαιώματος προαίρεσης.

Μέσω της Παραγωγικής Λειτουργίας, ο στόχος είναι να επιτυγχάνεται η παρακολούθηση σε ζωντανό ή σχεδόν ζωντανό χρόνο για κάθε σύστημα και επιμέρους υποσύστημα ξεχωριστά, καθώς και της λειτουργίας υποδομών ως ενιαίο σύνολο, για να εξασφαλίζεται η ομαλή, βέλτιστη και αδιατάρακτη λειτουργία της υπηρεσίας.

Κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και μέσα από την εμπειρία χρήσης, θα συγκεντρωθούν τα απαραίτητα στοιχεία που θα επιτρέψουν περαιτέρω βελτιώσεις στην λειτουργία των υποδομών ή/και οι απαραίτητες παραμετροποιήσεις, οι οποίες θα προκύπτουν από τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

Σχετικά με τα Συστήματα και Υποσυστήματα:

· Για το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, ο Ανάδοχος πρέπει κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας να προβεί στις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, όπως αυτές θα προκύψουν ως αναγκαίες για την βέλτιστη λειτουργία του 1555. Οι παραμετροποιήσεις ενδέχεται να αφορούν σε απαντητικές ομάδες, στους κανόνες μεταφοράς και ανάθεσης αιτημάτων, στους ρόλους χρηστών κ.α.. Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση να παραμετροποιήσει το Σύστημα με βάση τις ανάγκες όπως θα προκύψουν/ προκύπτουν και σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή.

· Ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει την δυνατότητα περαιτέρω παραμετροποιήσεων στο σύστημα, όπως ενδεικτικά την παραμετροποίηση της Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων on the fly, αναλόγως με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, την εισαγωγή μεταβλητών ροών εργασίας αναλόγως του όγκου εξυπηρέτησης με βάση KPI που θα προκύψουν από την εμπειρία χρήσης κ.α.

· Στην πορεία του Έργου και κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, θα πρέπει μέσα από την εμπειρία χρήσης να καταγράψει τις απαραίτητες βελτιώσεις και παραμετροποιήσεις που θα απαιτηθούν στο Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης, ώστε να προσαρμοστεί πλήρως στις πραγματικές λειτουργικές ανάγκες του 1555 , όπως αυτές θα αναδειχθούν.

· Ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα να επεμβαίνει για τις απαραίτητες βελτιώσεις στο Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Πέραν των συστημικών παραμετροποιήσεων, όπως αυτές περιγράφονται στην αντίστοιχη ενότητα, ο Ανάδοχος πρέπει να μπορει να εισάγει περαιτέρω βελτιώσεις στο Σύστημα, με βάση τις ανάγκες που θα προκύψουν, όπως ενδεικτικά ενότητα αναφορών ενεργειών συστημικών χρηστών (π.χ. αλλαγές που έκαναν οι χρήστες σε αποτύπωση θεματικής στην γνωσιακή βάση). Ο Ανάδοχος για να υπάρχει η δυνατοτητα και κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας να γίνονται επιπλέον ενέργειες βελτίωσης, οι οποίες δεν αποτελούν δομικές αλλαγές στα συστηματα υποσυστήματα.

· Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει την δυνατότητα παραμετροποιήσεων στα Υποσυστήματα καθώς και την δυνατότητα εισαγωγής νέων τεχνολογιών, με βάση τις ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας.

Στον τομέα των ψηφιακών εφαρμογών εξυπηρέτησης ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τις αντίστοιχες αξιολογήσεις απόδοσης, καθώς και αναφορές χρήσης, κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και με βάση τους δείκτες που θα καθοριστούν κατά την πιλοτική λειτουργία, να προχωρά στις απαραίτητες βελτιώσεις/ παραμετροποιήσεις, για να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

3.2.10 Εκπαιδεύσεις στα συστήματα για χρήστες και διαχειριστές (ΠΕ 2, ΔΡΑΣΗ 2.10)

I. Εκπαίδευση σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών

Η δράση αποσκοπεί στη διασφάλιση της επιχειρησιακής ετοιμότητας των εμπλεκόμενων στελεχών και στη μεταφορά τεχνογνωσίας στην Αναθέτουσα Αρχή για την αποτελεσματική αξιοποίηση και τη βιώσιμη λειτουργία των συστημάτων. Η συγκεκριμένη ομάδα θα προέρχεται κατά βάση από τεχνικά στελέχη και διαχειριστές συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής. Τα στελέχη αυτά θα εκπαιδευτούν, ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στον ρόλο τους. Ενδεικτικά θα πρέπει να μπορούν να:

- αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κλπ.)

- έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης
- συνδράμουν στην υποστήριξη του υπόλοιπου προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και των χρηστών, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν. **Η εκπαίδευση θα είναι συγχρονη και θα πραγματοποιηθεί δια ζώσης, εξ' αποστάσεως ή και τα δύο (σε καθε περίπτωση η εκπαιδευση δεν θα ειναι ασυγχρονη).**

Τα συγκεκριμένα στελέχη αναμένεται να κατέχουν βασικές ή/και εξειδικευμένες γνώσεις Πληροφορικής.

II. Εκπαίδευση χρηστών

Αναφορικά με την εκπαίδευση των χειριστών συστημάτων, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν χρήστες από κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης.

Ομάδες 1ου επιπέδου: προσωπικό εξυπηρέτησης του Αναδόχου

Ομάδες 2ου επιπέδου (Back Office): προσωπικό των Φορέων,

Ομάδες 3ου επιπέδου: εξειδικευμένο προσωπικό των Φορέων (π.χ. Γενικές Διευθύνσεις, Τοπικές Διευθύνσεις κοκ) και υπο-ομάδες αυτών (π.χ. Διευθύνσεις, Τμήματα κοκ)

III. Εκπαίδευση εκπαιδευτών

Για τις εκπαιδεύσεις των χρηστών (εκπαιδευτών) θα πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις με βάση την μεθοδολογία εκπαίδευσης εκπαιδευτών (train-the-trainer). Σκοπός των εκπαιδεύσεων αυτών θα είναι η κατάρτιση και η ανάπτυξη εκπαιδευτικών δεξιοτήτων των συγκεκριμένων στελεχών ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν εκπαιδεύσεις για κάθε ρόλο του προς υλοποίηση συστήματος. Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να αναφέρει τον τρόπο οργάνωσης και εκτέλεσης των εκπαιδεύσεων αυτών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του Έργου. Ο Αναδοχος πρέπει να προτείνει την δική του μεθοδολογία (ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μπορεί να χρησιμοποιεί εκπαιδευτικό κέντρο, λογισμικό, κλπ), τον βέλτιστο τρόπο που προσεγγίζει την αναλογία εκπαιδευτών - εκπαιδευομένων και την αντίστοιχη τεκμηρίωση κλπ.

3.2.11 Λοιπές απαιτήσεις και προδιαγραφές

Α. Ορισμός βασικών μεγεθών μέτρησης (KPIs)

Η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ανάδοχος και οι οποίες απορρέουν από την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, αποτιμώνται σύμφωνα με σαφώς προκαθορισμένους δείκτες και σύμφωνα με τους οποίους υπολογίζονται και πιθανές ρήτρες.

Ενδεικτικοί δείκτες, οι οποίοι θα προσδιοριστούν με σαφήνεια στο Πακέτο Εργασίας 1, είναι Offered calls, Rejected ratio, Abandoned in IVR calls, Serviced in IVR calls, κ.ά.

Β. ΡΗΤΡΕΣ

Οι ρήτρες πέραν της καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών ή δημιουργίας υποδομής, θα μπορούν να επιβληθούν:

- Λόγω υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- Λόγω υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΡΗΤΡΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	- Η ρήτρα είναι 2% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	- Η ρήτρα είναι 5% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
		<70%	Η ρήτρα είναι 7% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	- Η ρήτρα είναι 2% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	Η ρήτρα είναι 5% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

		>10%	- Η ρήτρα είναι 7% επί του τιμολογίου για το σχετικό παραδοτέο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Έχει υπολογιστεί ο μέσος όρος 12.000 κλήσεων ημερησίως (εργάσιμες) τις οποίες πρέπει να μπορεί να εξυπηρετήσει ο Ανάδοχος με βάση τη Διακήρυξη και για τις οποίες κάνει την αντίστοιχη διαστασιολόγηση στην τεχνική του προσφορά. Συνεπώς, η τηλ. Εξυπηρέτηση έχει συγκεκριμένα όρια ανοχής ως προς τις επιπλέον κλήσεις που μπορεί να δεχτεί βάσει πάντα της διαστασιολόγησης που έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης και της τεχνικής προσφοράς των ΟΦ. Εάν αυτά τα όρια ξεπεραστούν σε βαθμό μεγαλύτερο του 10% δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι ο Ανάδοχος δεν επιτυγχάνει τους στόχους

Οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 12.000 κλήσεων ημερησίως. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερήσια) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτρας.

Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

Η εκτέλεση των υπηρεσιών θα γίνει με υποδομές, τις οποίες θα διαθέσει ο Ανάδοχος και θα δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης έως και 300 εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα (κατ' ελάχιστον 300 εκπρόωποι εξυπηρέτησης). Σε περίπτωση που ο αριθμός των εισερχομένων κλήσεων αυξηθεί, θα πρέπει να έχει δυνατότητα επαύξησης των κυκλωμάτων και της κινησιοφόρου ικανότητας του τηλεφωνικού κέντρου.

<u>Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης και τελών τερματισμού δεν επιβαρύνουν τον Ανάδοχο.</u>

Γ. Αξιολόγηση προσωπικού – εκπροσώπων

ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει και να παρουσιάσει ένα σύστημα αξιολόγησης (εφαρμογή) των εκπροσώπων μέσω καθημερινής παρακολούθησης & συνακροάσεων. Η ποιοτική απόδοση των μελών της ομάδας της υπηρεσίας θα πρέπει να παρακολουθείται σε καθημερινή βάση μέσω της διαδικασίας συνακρόασης και ελέγχου των αιτημάτων προς διαχείριση (Monitoring). Η συγκεκριμένη διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται για το σύνολο του έργου. Σκοπός της διαδικασίας αυτής θα είναι ο εντοπισμός των αδυναμιών των μελών της ομάδας του Front Office ώστε να γίνονται όλες οι απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις με στόχο τη βελτίωση της απόδοσής τους.

Το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει να είναι μια εξελιγμένη ψηφιακή εφαρμογή μέσω της οποίας θα μπορεί να πραγματοποιείται ο Έλεγχος και το Reporting της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Δεν υπάρχει σύνδεση με τις έρευνες ικανοποίησης κοινού καθώς το παρόν αφορά στην αξιολόγηση της απόδοσης των εκπροσώπων.

Το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει ενδεικτικά να παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Φόρμες εργαλείων
- Φόρμες αξιολόγησης
- Δυνατότητες reporting
- Δυνατότητες εφαρμογής ενναλακτικών κριτηρίων αξιολόγησης
- Άμεση ανατροφοδότηση μελών ομάδας
- Ποιοτική καινοτομία διαχείρισης συστήματος

Το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει να αποτελεί εμπεριστατωμένα ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με στόχο την εύρυθμη και ποιοτική λειτουργία της υπηρεσίας. Το Υπουργείο θα ενημερώνεται για τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων όποτε απαιτηθεί. Τα πεδία/κριτήρια αξιολόγησης θα πρέπει να καθορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον Ανάδοχο. Ενδεικτικά στοιχεία αξιολόγησης είναι τα ακόλουθα:

- Ορθή Έναρξη επικοινωνίας
- Ευγένεια
- Ορθή κατανόηση του ζητήματος του Πολίτη
- Ορθή διαχείριση του αιτήματος του Πολίτη
- Ορθή καταχώρηση του αιτήματος του Πολίτη
- Ενσυναίσθηση
- Ορθό κλείσιμο επικοινωνίας

Το προσωπικό θα πρέπει να έχει αξιολογήσεις απόδοσης με βαθμολογία >3,8 σε 5βάθμια κλίμακα βαθμολόγησης.

Δ. Μηχανισμός Ποιοτικού και Ποσοτικού ελέγχου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στο Υπουργείο τα κατάλληλα εργαλεία και προσβάσεις, ώστε να έχει τη δυνατότητα να διαπιστώνει και να ελέγχει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υπό αυτές τις συνθήκες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία, ώστε να παρέχει στο Υπουργείο:

- Θέση εργασίας στις εγκαταστάσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών, για εντεταλμένο στέλεχος του Υπουργείου ή/και της ΕΠΠ, με στόχο την επίβλεψη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Προγραμματισμός τακτικών και έκτακτων συναντήσεων, για την πλήρη και ενδελεχή παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με τα Συστήματα του Call Center (ενιαίου αριθμού). Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης τόσο σε πραγματικό χρόνο, όσο και η εξαγωγή όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, ανά πάσα στιγμή. Το συγκεκριμένο εργαλείο θα επιτρέπει να ελέγχονται τα επίπεδα δραστηριότητας και η χρήση των υπηρεσιών, οι εκπρόσωποι, οι πίνακες κλήσης καθώς και οι συνολικοί πόροι

των έργων. Στόχος του σχετικού εργαλείου είναι ο έλεγχος της υπηρεσίας σε πραγματικό χρόνο, και η εξαγωγή συμπερασμάτων που δύναται να συμβάλλουν στη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, και στην λήψη αποφάσεων για μείωση του κόστους.

- Δυνατότητα ελέγχου τις ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης των εκπροσώπων της υπηρεσίας, μέσω παρεχόμενου τεχνολογικού εργαλείου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην τεχνική του προσφορά να προτείνει τον τρόπο με τον οποίο στελέχη του Υπουργείου θα μπορούν να ελέγχουν την απόδοση των υπηρεσιών που παρέχουν οι εκπρόσωποι με όσο το δυνατόν πιο αποδοτικό τρόπο. Η συγκεκριμένη δυνατότητα θα πρέπει να παρέχεται σε εντεταλμένα στελέχη του Υπουργείου, για το σύνολο των εκπροσώπων που εξυπηρετούν το Έργο. Η χρήση του εν λόγω εργαλείου έχει ως στόχο:
  - τη συνεχή αξιολόγηση και των γνώσεων των εκπροσώπων, καθώς και το επίπεδο επικοινωνίας
  - την παρακολούθηση και καταγραφή της ποιότητας της προσφερόμενης υπηρεσίας ανά εκπρόσωπο
  - την εκπόνηση διορθωτικών ενεργειών
  - την ανάθεση των υπηρεσιών στους καταλληλότερους εκπροσώπους, ανά κατηγορία και βαθμολογία αξιολόγησης, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατόν αποτελεσματικότητα του έργου
  - την ανανέωση και την τροποποίηση των παρεχόμενων πληροφοριών και τον προγραμματισμό των απαραίτητων κύκλων εκπαιδεύσεων
  - την παρέμβαση σε ενδεχόμενη σημαντική επικοινωνία
  - τη συνεχή ενημέρωση της γνωσιακής βάσης του και των αποτελεσματικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης.
- Καθημερινή στατιστική αναφορά για όλα τα επιθυμητά δεδομένα των υπηρεσιών, κατηγοριοποιημένα όπως υποδείξει το Υπουργείο και η ΕΠΠ. Πρέπει να παρέχεται και η δυνατότητα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση στα εντεταλμένα στελέχη του Υπουργείου, ώστε να είναι σε θέση να χειρίζονται όλα τα απαραίτητα εργαλεία και συστήματα.

Ο Ανάδοχος με τη λήξη ή την πιθανή λύση της Σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, υποχρεούται να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιορίσει το Υπουργείο, κάθε μέρος του ή εργασία (ολοκληρωμένη ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (ψηφιακά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο. Υποχρεούται επίσης να παραδώσει στο Υπουργείο κάθε εξοπλισμό, υλικά, έγγραφα, μελέτες ή άλλα αγαθά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα τη Σύμβαση και ευρίσκονται τυχόν στην κατοχή του ή έχουν τεθεί στη διάθεσή του από το Υπουργείο στο πλαίσιο αυτής εγγυώμενος ότι οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο. Το Υπουργείο συμμετέχει στην υλοποίηση του της Σύμβασης με δικό του στελεχιακό δυναμικό με στόχους:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών

- Την έγκαιρη εξασφάλιση στον Ανάδοχο όλων των στοιχείων και την εκτέλεση των ενεργειών από πλευράς του Υπουργείου που είναι απαραίτητες για την έγκαιρη και σωστή εκτέλεση της Σύμβασης
- Την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών (πληρότητα, ακρίβεια, απόδοση, ευχρηστία, κ.λπ.).
- Την εξασφάλιση της μελλοντικής αυτοδυναμίας του Υπουργείου για την υποστήριξη του Ενιαίου Αριθμού 1555, με τη μεταφορά τεχνογνωσίας από τον Ανάδοχο στο προσωπικό του Υπουργείου.

Επιπρόσθετα, το Υπουργείο θα εξασφαλίσει την απαραίτητη συνεργασία όλων των εμπλεκομένων Διευθύνσεων και Τμημάτων του, καθώς και των εμπλεκόμενων εποπτευόμενων φορέων, ώστε να αποφευχθούν τυχόν καθυστερήσεις ή προβλήματα στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος. Το Υπουργείο θα κοινοποιήσει στον Ανάδοχο το συντομότερο δυνατό από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, τους συμμετέχοντες στο Σχήμα Διοίκησης του Έργου, οι οποίοι θα μετέχουν ενεργά σε όλη τη διάρκεια του Έργου, εκτός αν προκύψει λόγος αντικατάστασής τους εξαιτίας υπηρεσιακών ή άλλων αναγκών.

Το Υπουργείο δε φέρει καμία ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα στο προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων-συνεργατών) του Αναδόχου ή τρίτων, που γίνεται από τυχαίο γεγονός ή αμέλεια του κατά την εκτέλεση τα Σύμβασης. Στο πλαίσιο εκτέλεσης του Έργου σχετικά με τη γλώσσα, που θα χρησιμοποιηθεί στις διάφορες δραστηριότητες του Έργου, θα ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η γλώσσα συνεργασίας των στελεχών του Υπουργείου και του Αναδόχου θα είναι η Ελληνική, σε γραπτό και προφορικό λόγο.
- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας προς παράδοση, νομικά έγγραφα, κ.λπ.) θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα.

Ε. Πλάνο δράσης αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης (Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας)

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει ένα ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. Για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως:

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών κτιριοδομικών χαρακτηριστικών και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του πλάνου δράσης, για την αντιμετώπιση κάποιων εκ των παραπάνω αστοχιών ή/ και αυξημένης κίνησης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να μπορεί να θέσει σε λειτουργία εναλλακτικό site (back up), πέραν του βασικού χώρου λειτουργίας της υπηρεσίας, εντός 24 ωρών.

Το περιβάλλον του Αναδόχου θα πρέπει να λειτουργεί κάτω από συνθήκες που επιτρέπουν τη λειτουργία του σε επίπεδο 24 x 7 (24 ώρες επί 7 ημέρες).

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες δυνατότητες για χρήση της απαραίτητης τεχνολογίας σε όλα τα επίπεδα Hardware και Software, για την πραγματοποίηση λειτουργίας 24 x 7, εφ' όσον χρειασθεί.

Ενδεικτικά:

- Χρήση Servers με τεχνολογία Cluster για τις κρίσιμες εφαρμογές.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Disk Raid για την λειτουργία των δίσκων.
- Χρήση UPS και γεννήτριας.
- Λειτουργία του Computer Room με την υποστήριξη πυρανίχνευσης, πυρόσβεσης και μονάδων air-condition.
- Μηχανισμοί λειτουργίας back up, επιπλέον φύλαξη ταινιών σε εφεδρική τοποθεσία (off-site back up) ή Disk Backup.
- Εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες Disaster Recovery Plan (Business Continuity Plan).

ΣΤ. Προστασία και ασφάλεια συστημάτων και πληροφοριών

Ύπαρξη σύγχρονων τρόπων προστασίας στα συστήματα του αναδόχου για ασφάλεια πρόσβασης και περιεχομένου, όσον αφορά τους πολίτες αλλά και του καναλιού επικοινωνίας όπως:

- Ασφάλεια πρόσβασης και συσκευές περιμετρικής ασφάλειας δικτύου, δυνατότητα κρυπτογράφησης.
- Ασφάλεια περιεχομένου με χρήση μηχανισμών προγραμμάτων σε servers και προσωπικούς υπολογιστές (AgentPCs).
- Ασφάλεια αποτροπής απώλειας, εξασφάλιση ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και διαθεσιμότητάς δεδομένων και γενικότερα εξασφάλιση από τον Ανάδοχο της τήρησης των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) με την χρήση σύγχρονων εργαλείων.

3.3 Έρευνες Ικανοποίησης και Διασφάλιση Ποιότητας (ΠΕ 4)

Η δράση λειτουργεί ως οριζόντιος μηχανισμός παρακολούθησης, αποτίμησης και συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του 1555 και αφορά δύο κομβικές δραστηριότητες – υπηρεσίες του Αναδόχου που έχουν

ως σκοπό την βέλτιστη ικανοποίηση των χρηστών – πολιτών αλλά και την διασφάλιση της ποιότητας της αναβάθμισης και επέκτασης του Πολυκαναλικού συστήματος 1555.

3.3.1 Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office) (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.1)

Στο πλαίσιο της συνολικής αναβάθμισης του Πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης 1555 και με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, προβλέπεται η υλοποίηση της εν λόγω Δράσης, η οποία αφορά τη βελτιστοποίηση των Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office). Η δράση εστιάζει στη συστηματική ανάλυση της λειτουργίας του Front Office, στην αναγνώριση σημείων ευπάθειας και βελτίωσης, καθώς και στην υλοποίηση στοχευμένων παρεμβάσεων που θα ενισχύσουν την ικανότητά του να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στη αναμενόμενη κίνηση.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην πρόβλεψη εισερχόμενου όγκου, στη μεγιστοποίηση της επίλυσης κατά την πρώτη επαφή, στη μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω ορθολογικής διαχείρισης πόρων, καθώς και στην ενσωμάτωση νέων καναλιών εξυπηρέτησης, με τελικό στόχο τη βέλτιστη εμπειρία για τον πολίτη και την αποδοτικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων υποδομών.

Η δράση πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει:

- Διαγνωστική μελέτη με αναφορά σε σημεία ευπάθειας και σημεία βελτίωσης καθώς και προτάσεις δράσεων βελτίωσης για το Front Office
- Υλοποιηθείσες δράσεις με αποτίμηση υλοποίησης και μέτρηση αποτελεσματικότητας καθώς και νέες προτάσεις δράσεων εφόσον απαιτείται

Η αποτίμηση υλοποίησης και μέτρηση αποτελεσματικότητας αποτελεί παραδοτέα δράσης και ελέγχεται από την Αναθέτουσα Αρχή ως προς τις ενέργειες που πραγματοποιούνται και τα αποτελέσματα αυτών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται ένα ελάχιστο εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών το οποίο αποτυπώνεται σε αριθμητικά στοιχεία απαντησιμότητας, χρόνων κλπ. Στην παρούσα αναλύεται η ποιοτική απόδοση του Front Office, η οποία υπόκειται στον έλεγχο της Αναθέτουσας Αρχής. Για αυτές τις ενέργειες, συνεκτιμώντας ότι το γνωστικό αντικειμενο της εξυπηρέτησης υπόκειται σε επικαιροποιήσεις και συνεχείς αλλαγές, οι ΟΦ θα πρέπει να διαθέσουν τους αντίστοιχους πόρους, οι οποίοι και κοστολογούνται αναλόγως.

3.3.2 Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.2)

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί βασικό θεμέλιο για την ουσιαστική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του 1555. Η Δράση εστιάζει στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου παρακολούθησης, ελέγχου και αξιολόγησης της ποιότητας, το οποίο θα λειτουργεί κυκλικά και επαναλαμβανόμενα, με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό αδυναμιών και την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων βάσει δεδομένων.

Η δράση περιλαμβάνει τη συστηματική διενέργεια ενεργειών όπως:

- δειγματοληπτικές ακροάσεις ή συνακροάσεις κλήσεων,
- αξιολόγηση καταγεγραμμένων επαφών,
- ποιοτικός έλεγχος καταγραφής αιτημάτων καθώς και
- την καταγραφή αποκλίσεων και ευρημάτων από τις καθημερινές διαδικασίες εξυπηρέτησης.

Μέσω αυτών των ενεργειών, αναγνωρίζονται περιοχές προς βελτίωση, διασφαλίζεται η συνέπεια στην εφαρμογή διαδικασιών και εντοπίζονται περιπτώσεις όπου απαιτείται ανατροφοδότηση ή επιπλέον εκπαίδευση του προσωπικού των ομάδων Front Office. Τα ευρήματα από τις δράσεις του ΠΕ4 θα αξιοποιούνται για τον εντοπισμό αδυναμιών, την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών και την προσαρμογή διαδικασιών, εργαλείων και πρακτικών εξυπηρέτησης.

Η Διασφάλιση Ποιότητας περιλαμβάνει την τυποποίηση της συλλογής και συγκέντρωσης ποιοτικών στοιχείων αξιολόγησης με μαζικό τρόπο τα οποία συνδυαζόμενα με ποσοτικούς δείκτες αποτελούν εισροή για τη διαχείριση της απόδοσης.

Τα Παραδοτέα της ενέργειας αυτής θα περιλαμβανουν:

- Μεθοδολογία και διαδικασία αξιολόγησης προσαρμοσμένη ανά κανάλι
- Μεθοδολογία και διαδικασία τυχαίας δειγματοληψίας στο πλαίσιο συγκεκριμένων κριτηρίων
- Μεθοδολογία και διαδικασία συγκριτικής ευθυγράμμισης
- Δείγματα παραγόμενων αναφορών

3.3.3 Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών (ΠΕ 4, ΔΡΑΣΗ 4.3)

Η ενέργεια αυτή περιλαμβάνει το σύνολο των ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών που πραγματοποιούνται στο κοινό και σε στελέχη του Υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων, σχετικά με την ανταπόκριση, τη βελτίωση και τις λειτουργίες του 1555 και την ικανοποίηση των ληπτών της υπηρεσίας.

Περιλαμβάνει :

- Ετήσιες Ποιοτικές έρευνες με τη μέθοδο των ομαδικών συζητήσεων, με τυχαίο δείγμα από το ευρύ κοινό. Για την σε βάθος διερεύνηση στοιχείων που αφορούν στη διαμόρφωση του citizen journey, σχετικά με τα θέματα που αφορούν το 1555, επιλέγεται η διαδικασία των ομαδικών συζητήσεων (με βάση οδηγό συζήτησης διάρκειας 60-90'), των οποίων το περιεχόμενο θα αναλυθεί, σύμφωνα με την εξής διάρθρωση: 8 ομαδικές συζητήσεις, 10-12 ατόμων, συνταξιούχων ή ανθρώπων που είναι κοντά στο όριο συνταξιοδότησης, εργαζομένων, ανέργων, εργοδοτών κ.ά., με το 40-50% των συμμετεχόντων να είναι χρήστες της υπηρεσίας: 3 στην Αθήνα, 2 στη Θεσσαλονίκη και από 1 σε Πάτρα, Ηράκλειο, Λάρισα. Οι ομαδικές συζητήσεις δύναται να διεξαχθούν online για λόγους εξυπηρέτησης ως προς το χρόνο και τον τόπο.
- Ετήσιες Ποιοτικές έρευνες με τη μέθοδο των ατομικών σε βάθος συζητήσεων με στελέχη, εργαζόμενους στην υπηρεσία και στελέχη του Υπουργείου, της δημόσιας διοίκησης και αρμόδιων φορέων. Για την σε βάθος διερεύνηση στοιχείων που αφορούν σε ζητήματα λειτουργίας, αποτελεσματικότητας και καλύτερης

εξυπηρέτησης του πολίτη επιλέγεται η διαδικασία των ατομικών σε βάθος συζητήσεων (με βάση οδηγό συζήτησης διάρκειας 20' περίπου), των οποίων το περιεχόμενο θα αναλυθεί σε 25 ατομικές σε βάθος συνεντεύξεις, με εργαζόμενους και στελέχη του call center, στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Οι ατομικές συζητήσεις δύναται να διεξαχθούν online για λόγους ασφάλειας, και εξυπηρέτησης των συμμετεχόντων.

- Τριμηνιαίες ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες στο ευρύ κοινό, με τηλεφωνικές έρευνες στο σύνολο της χώρας (με τη μέθοδο CATI). Με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, έως 12 ερωτήσεων, (χωρίς τα δημογραφικά) και την υποστήριξη Η/Υ (μέθοδος CATI), για την καταγραφή του βαθμού γνώσης της υπηρεσίας, του βαθμού χρήσης και την αποτύπωση της πορείας των τάσεων ικανοποίησης/δυσαρέσκειας, καθώς επίσης και για τη διερεύνηση των αντικειμένων/υπηρεσιών που πρέπει να καλύψει το 1555 (σύγκριση με προηγούμενες έρευνες). Δείγμα: 1.000 άτομα, εκ των οποίων θα αναζητηθεί το 50% να είναι χρήστες της υπηρεσίας, στις 13 Περιφέρειες της χώρας με αναλογική εκπροσώπηση, με στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Απαιτούμενος χρόνος υλοποίησης: 18 εργάσιμες ημέρες από την έναρξη της έρευνας.
- Τριμηνιαίες ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες σε στελέχη και προσωπικό που εργάζονται στην υπηρεσία του 1555 και σε στελέχη του Υπουργείου, της δημόσιας διοίκησης και φορέων που καλύπτονται τηλεφωνικά (με τη μέθοδο CATI). Με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, έως 12 ερωτήσεων, (χωρίς τις ερωτήσεις κατηγοριοποίησης των συνεντευξιαζομένων) και την υποστήριξη Η/Υ (μέθοδος CATI), για την καταγραφή των αντιλαμβανομένων από τους ίδιους δυνατών και αδύναμων σημείων της υπηρεσίας, την αποτύπωση προτάσεων βελτίωσης, το fine tuning διαφόρων λειτουργιών ώστε να εξυπηρετείται καλύτερα ο πολίτης, τη συγκέντρωση πληροφορίας για την επέκταση της υπηρεσίας κλπ. Δείγμα: 150 άτομα, από στελέχη και προσωπικό που εργάζονται στην υπηρεσία του 1555 και στελέχη του Υπουργείου, της δημόσιας διοίκησης και των φορέων που καλύπτονται από την υπηρεσία του 1555. Απαιτούμενος χρόνος υλοποίησης: 15 εργάσιμες ημέρες από την έναρξη της έρευνας.

3.4 Ενίσχυση Φορέων σε Θεματολογία/ Ειδικές Ερευνες (ΠΕ 5)

Αφορά στοχευμένες μελετητικές και ερευνητικές υπηρεσίες υποστήριξης προς το Υπουργείο και τους εποπτευόμενους Φορείς του, με σκοπό την τεκμηρίωση αναγκών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης, την αντιμετώπιση λειτουργικών ζητημάτων και την υποστήριξη μελλοντικών παρεμβάσεων πολιτικής ή οργανωτικής βελτίωσης. Πρόκειται για μια νέα υπηρεσία που εντάσσεται στο νέο αναβαθμισμένο 1555 και στόχο έχει την οργανωσιακή – επιχειρησιακή ενδυνάμωση της υπηρεσίας του 1555, του Υπουργείου και των εποπτευόμενων Φορέων του. Μέσω αυτής, το Υπουργείο αποκτά ένα σημαντικό εργαλείο υποβοήθησης, το οποίο εκτός από την διαδικασία εξυπηρέτησης έχει την δυνατότητα να αφήσει μια σημαντική παρακαταθήκη για τις Υπηρεσίες του Υπουργείου και να αποτελέσει οδηγό για μελλοντικές δράσεις βελτίωσης/ εξυπηρέτησης/ ανάλυσης.

Με αυτό το Πακέτο Εργασίας ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να μπορεί να παρέχει μελετητικές υπηρεσίες προς το Υπουργείο, οι οποίες αφορούν σε ειδικά θέματα εξυπηρέτησης των Φορέων σε σχέση με το 1555, σε θέματα λειτουργικά των υπηρεσιών ή σε θεματολογία που εξυπηρετει το 1555 και στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης κρίνεται απαραιτητη ενδεικτικά και μη περιοριστικά περαιτέρω ανάπτυξη, ανάλυση, στατιστική μελέτη κ.α.,

όπως ενδέχεται να υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση τις τρέχουσες ανάγκες ή τη θεματολογία ενδιαφέροντος των Φορέων και του Υπουργείου, σε συνάφεια με το αντικείμενο του παρόντος έργου και των θεματολογιών εξυπηρέτησης, τις οποίες πραγματεύεται το 1555.

Η δράση αυτή περιλαμβάνει:

- 3.4.1 Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες **(ΠΕ 5, ΔΡΑΣΗ 5.1)**
- 3.4.2 Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/ θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου **(ΠΕ 5, ΔΡΑΣΗ 5.2)**

Οι μελέτες του 3.4.1 θα παρέχουν τεκμηριωμένη ανάλυση και εξειδικευμένες εισηγήσεις από εμπειρογνώμονες σε ειδικά θέματα ενδιαφέροντος, οι έρευνες του 3.4.2 θα υποστηρίζουν τη συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών ή/και ποσοτικών στοιχείων για τη διερεύνηση ειδικών ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη λειτουργία των υπηρεσιών ή την εξυπηρέτηση των Φορέων.

Οι ανωτερω δράσεις αποτελούν κρίσιμο μέρος του έργου, καθώς μέσω αυτής, το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης αποκτά ένα σημαντικό εργαλείο υποβοήθησης, το οποίο εκτός από την διαδικασία εξυπηρέτησης μέσω του 1555, έχει την δυνατότητα να αφήσει μια σημαντική παρακαταθήκη για τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και να αποτελέσει οδηγό για μελλοντικές δράσεις βελτίωσης/ εξυπηρέτησης/ ανάλυσης.

Μέσω της δράσης ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να μπορεί να παρέχει μελετητικές υπηρεσίες προς το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης που αφορούν σε ειδικά θέματα εξυπηρέτησης του Υπουργείου, σε θέματα λειτουργικά των υπηρεσιών παροχής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης, σε τρέχουσες ή πιθανές μελλοντικές ανάγκες, ή σε θεματολογία όπως ενδέχεται να υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση τις τρέχουσες ανάγκες ή την σύγχρονη θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου.

Η δράση του στοιχείου 3.4.1 δύναται να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

· Μελέτες εξυπηρέτησης: σε συνδυσμό με αντίστοιχο εξειδικευμένο προσωπικό του Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, υπάρχει η δυνατότητα να υλοποιηθούν μελέτες σχετικά με το αντικείμενο και την ποιότητα της εξυπηρέτησης, σε ζητήματα που ενδεχομένως δεν καλύπτονται από τις υφιστάμενες υπηρεσίες του 1555.

· Ad hoc μελέτες: Σε συνεργασία με τον Ανάδοχο, η Αναθέτουσα Αρχή έχει την δυνατότητα να ζητήσει την υλοποίηση ad hoc μελετών που άπτονται αντικειμένων συναφών των δραστηριοτήτων του Αναδόχου και με στόχο την ενίσχυση και την ανθεκτικότητα των υπηρεσιών που παρέχει το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης στους πολίτες.

Η δράση του στοιχειου 3.4.2 δύναται να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

· Έρευνες σε θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης: ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υλοποιήσει μελέτες ερευνητικού περιεχομένου για θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου και η οποία θα περιλαμβάνει θεματολογία περιεχομένου που θα συμφωνηθεί με βάση τις τρέχουσες ή/και στρατηγικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, σε συνεργασία με εμπειρογνώμονες, εξειδικευμένο προσωπικό (εντός και εκτός της Αναθέτουσας Αρχής) και διοικητικό προσωπικό.

· Στοχευμένες μελέτες για ειδικές περιπτώσεις που αντιμετωπίζουν οι Φορείς και Υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και υπάρχει η δυνατότητα να συγκεντρωθούν ποσοτικά στοιχεία μέσω του 1555.

Ο αριθμός των μελετών/ερευνών που θα εκπονήσει ο Ανάδοχος στα πλαίσια της εν λόγω Δράσης είναι δέκα (10).

3.5 Διαχείριση Έργου (ΠΕ 6)

Η Οργάνωση, διαχείριση, παρακολούθηση της εξέλιξης της υλοποίησης του έργου, θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας, διότι εξασφαλίζει την ανάπτυξη του έργου στο χρόνο και για τους σκοπούς που έχει σχεδιαστεί.

3.5.1 Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.1)

Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης, ο ανάδοχος καλείται να συντονίζει τις συνολικές εργασίες και επαφές που απαιτούνται για την καταγραφή των αναγκών, των διαδικασιών, των ροών εργασίας ανά πακέτο εργασίας και ανά Φορέα με σκοπό τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την βέλτιστη, έγκυρη και αξιόπιστη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών σε θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων του.

Πριν από την έναρξη της κύριας υλοποίησης του έργου θα συγκροτηθεί Ομάδα Διοίκησης Έργου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία θα αναλάβει τον συντονισμό, την παρακολούθηση, τη λήψη αποφάσεων και την επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους φορείς και τη ΓΓΠΣΨΔ

Ο Ανάδοχος οφείλει εντός 15 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης του παρόντος έργου να υποβάλλει στην αναθέτουσα αρχή αναλυτικό Σχέδιο Δράσεων (χρονοδιάγραμμα, σχέδιο διοίκησης έργου κλπ), το οποίο θα αποτελέσει και τη βάση για την παρακολούθηση του συνόλου του έργου. Το αναλυτικό Σχέδιο Δράσεων δεν θα τροποποιεί την τεχνική προσφορά του Αναδόχου, αλλά θα μπορεί να εξειδικεύει τα στοιχεία που εμπεριέχονται σε αυτή.

Ο Ανάδοχος καλείται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

- Στην ολιστική διοικητική και επιχειρησιακή διαχείριση, καθώς και στον συντονισμό των εμπλεκομένων μερών.
- Στην παρακολούθηση και τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.
- Στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς την αναθέτουσα αρχή, εισηγήσεων, προτάσεων για τη βελτίωση της ποιότητας και των παραγόμενων αποτελεσμάτων.
- Να λειτουργεί ως κόμβος επικοινωνίας, ενημέρωσης και ελέγχου της αναθέτουσας αρχής για την παρακολούθηση των υπολοίπων πακέτων εργασίας.
- Στην παρακολούθηση και στον συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών.
- Στη βελτιστοποίηση των ενεργειών διαχείρισης και συντονισμού του έργου (τήρηση και εφαρμογή ενιαίων κανόνων, διαδικασιών και προτύπων που θα διασφαλίσουν την επίτευξη της ενιαίας κατανόησης του Έργου,

την υλοποίηση του Έργου, τον συντονισμό του, τις αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους συστημάτων και την ορθολογική κατανομή των πόρων).

- Στην παραγωγή των απαραίτητων αναφορών (πχ. αναφορές ενεργειών παρακολούθησης και συντονισμού δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του Έργου) προς την αναθέτουσα αρχή σχετικά με την πορεία υλοποίησης του συνόλου του Έργου.
- Στη συνολική ενημέρωση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τόσο σε εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

3.5.2 Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.2)

Ο Ανάδοχος θα παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή και στον Κύριο του Έργου την όποια υποστήριξη απαιτείται για την υλοποίηση και συνέχιση της λειτουργίας του Έργου.

Θα υποστηρίξει την Αναθέτουσα Αρχή και τον Κύριο του Έργου κατά τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση των επιμέρους δράσεων / υποέργων, καθώς και στη διαχείριση των επιμέρους υποέργων. Ειδικότερα η υποστήριξη θα αφορά σε:

- Παροχή διοικητικής πληροφόρησης σε όσα εμπλεκόμενα μέρη υποδειχθούν.
- Συνεχής επικοινωνία και συνεργασία με φορείς με τους οποίους καλείται να διαλειτουργήσει το 1555, στο πλαίσιο εκτέλεσης τους αλλά και με τους κύριους φορείς των έργων, για κάθε θέμα ή πρόβλημα τυχόν προκύψει.
- Υποστήριξη σε ειδικότερα θέματα διαχείρισης, διακίνησης και αρχειοθέτησης φυσικού και ηλεκτρονικού αρχείου.
- Εξαγωγή στατιστικών δεδομένων στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου.
- Υποβολή περιοδικών και έκτακτων αναφορών (πχ. μηνιαίες αναφορές Ενεργειών Υποστήριξης, θεμάτων προς επίλυση, προβλημάτων και αναφορών επίλυσης θεμάτων, συγκεντρωτικών αναφορές προόδου για όλες τις ομάδες εργασίας, Νομικών Θεμάτων κλπ.)

3.5.3 Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.3)

Ο Ανάδοχος συντονίζει και παρακολουθεί το σύνολο των διοικητικών και χρηματοοικονομικών ροών που απορρέουν από το Έργο. Υποστηρίζει:

- Την παρακολούθηση των οικονομικών θεμάτων τα οποία αφορούν στη χρηματοοικονομική κατάσταση και την πορεία των υποέργων και του Έργου συνολικά
- Την Παροχή Υπηρεσιών Λογιστικής Διαχείρισης
- Τη διαδικασία κατάρτισης οικονομικών καταστάσεων και αναφορών
- Την Αρχειοθέτηση και τήρησης αρχείων και στοιχείων των έργων

- Τη Διοίκηση και Διαχείριση του Υποέργου στην κατεύθυνση της εξασφάλισης των αλληλεξαρτήσεων και την αποτελεσματική υλοποίηση του Έργου
- Την Διασφάλιση της Ποιότητας των Παραδοτέων που θα παραχθούν στο πλαίσιο του Έργου
- Υποβολή περιοδικών και έκτακτων αναφορών (πχ. μηνιαίες αναφορές οικονομικών και λογιστικών αναφορών, προβλημάτων και αναφορών επίλυσης χρηματοοικονομικών θεμάτων κλπ.)
- Την ανάγκη Υποστήριξης των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, που θα επιλέξουν να αξιοποιήσουν τις Υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου.

Διευκρινίζεται για τα 3.5.2 και 3.5.3 ότι η υποστήριξη του Αναδόχου στο πλαίσιο της παρούσας δράσης έχει αποκλειστικά διοικητικό, πληροφοριακό, οργανωτικό και τεκμηριωτικό χαρακτήρα. Δεν περιλαμβάνει άσκηση αρμοδιοτήτων ελέγχου, αξιολόγησης, πιστοποίησης, παραλαβής ή έγκρισης των υπηρεσιών και παραδοτέων του Αναδόχου, οι οποίες ασκούνται αποκλειστικά από την Αναθέτουσα Αρχή και τα κατά νόμο αρμόδια όργανά της. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή τα αναγκαία στοιχεία, αναφορές, αρχεία, στατιστικά δεδομένα και διοικητική τεκμηρίωση, ώστε να διευκολύνεται η άσκηση των αρμοδιοτήτων παρακολούθησης και παραλαβής από τα αρμόδια όργανα.

3.5.4 Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου (ΠΕ 6, ΔΡΑΣΗ 6.4)

Η Δράση της παραγραφου 3.2.9 αφορά τη Μελέτη Εφαρμογής των υποδομών του έργου ενώ η Δράση της παρουσης αφορά στη μελέτη και εφαρμογή του Γενικού κανονισμού προστασίας των προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR.)

Κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία των λύσεων τεχνητής νοημοσύνης του έργου θα τηρούνται οι απαιτήσεις των άρθρων 3 έως 10 του ν. 4961/2022, του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/168 για την Τεχνητή Νοημοσύνη, καθώς και του ισχύοντος πλαισίου προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του έργου θα λαμβάνουν υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές του “Εγχειριδίου Κυβερνοασφάλειας” της Εθνικής Αρχής Κυβερνοασφάλειας, καθώς και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον ν. 5160/2024.

Για την εκπαίδευση ή/και βελτίωση μοντέλων τεχνητής νοημοσύνης θα χρησιμοποιούνται ανωνυμοποιημένα ή άλλως κατάλληλα προστατευμένα δεδομένα, σε πλήρη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμγια για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) [Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679] και το ισχύον εθνικό πλαίσιο.

Το έργο που θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) [Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679] και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

3.6 Εκπαιδεύσεις χρηστών (ΠΕ 7)

Αφορά την εκπαίδευση των χρηστών, διαχειριστών και εκπαιδευτών του συστήματος 1555, με στόχο τη διασφάλιση της επιχειρησιακής ετοιμότητας, της ορθής αξιοποίησης των συστημάτων και της μεταφοράς τεχνογνωσίας στην Αναθέτουσα

Αρχή. Η αμοιβή αφορά τους εκπαιδευτές καθώς και τη δημιουργία και συνεχή επικαιροποίηση του εκπαιδευτικού υλικού εξυπηρέτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει το προσωπικό που θα αναλάβει την εκπαίδευση των εκπροσώπων στις επιμέρους θεματολογίες του 1555. Η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει στον Ανάδοχο το κατάλληλο πληροφοριακό και εκπαιδευτικό υλικό που διαθέτει. Παράλληλα, θα προσδιοριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο το επίπεδο πληροφόρησης το οποίο δύναται να εξυπηρετήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου. Στη συνέχεια, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την κατάρτιση της ομάδας εκπαίδευσης, θα εκπονήσει εκπαιδευτικό οδηγό, θα καταρτίσει πρόγραμμα εκπαίδευσης και θα αναλάβει την ανανέωση του εκπαιδευτικού υλικού κάτω από την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής, για όλη τη διάρκεια του Έργου.

Η ομάδα εκπαίδευσης με την χρήση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού, θα οργανώσει εκπαιδεύσεις ανά φορέα ανάλογα με το γνωστικό αντικείμενο, τη λογική της εξυπηρέτησης και το επιθυμητό μείγμα γνώσεων και ικανοτήτων.

Παρακάτω παρατίθενται ενδεικτικά (και όχι περιοριστικά) τα δύο στάδια της εκπαίδευσης:

- Basic (ενδεικτική διάρκεια 5 ημέρες): Το αρχικό στάδιο εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση γενικών πληροφοριών.
- Advanced (ενδεικτική διάρκεια 8 ημέρες): Το επίπεδο όπου οι εκπρόσωποι μπορούν να εκπαιδευτούν σε σύνθετες προσωποποιημένες πληροφορίες.

Για την βελτιστη κατανόηση των γνωστικών αντικειμένων, η αναλογία εκπαιδευτή – εκπαιδευομένων είναι 1:20 με μέγιστο επιπτρεπτό όριο το 1:30, μέχρι την είσοδο των εκπροσώπων (αρχικό onboarding) σε πλήρη παραγωγική εξυπηρέτηση (40 ημέρες). Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να δηλώσουν στην Τεχνική Προσφορά την αναλογία εκπαιδευτών – εκπαιδευομένων.

Διευκρινίζεται ότι οι εκπαιδεύσεις , θα υλοποιηθούν συγχρονα, δια ζώσης, εξ αποστάσεως, ή και τα δύο - ανάλογα με το αντικείμενο της εκπαίδευσης, την κατηγορία και τον αριθμό των εκπαιδευομένων, τις ανάγκες των φορέων και τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του έργου. Ο ακριβής τρόπος υλοποίησης θα εξειδικευθεί στο εκπαιδευτικό πλάνο του Αναδόχου, το οποίο θα υποβληθεί προς έγκριση στην Αναθέτουσα Αρχή. Σε κάθε περίπτωση δεν θα γινει ασυγχρονη εκπαίδευση.

Στο εκπαιδευτικό πλάνο θα αποτυπώνονται ιδίως το αντικείμενο κάθε εκπαίδευσης, ο τρόπος υλοποίησης, η διάρκεια, οι απαιτούμενες ανθρωποώρες ή ανθρωποημέρες, το εκπαιδευτικό υλικό, τα μέσα υλοποίησης και τα παραδοτέα.

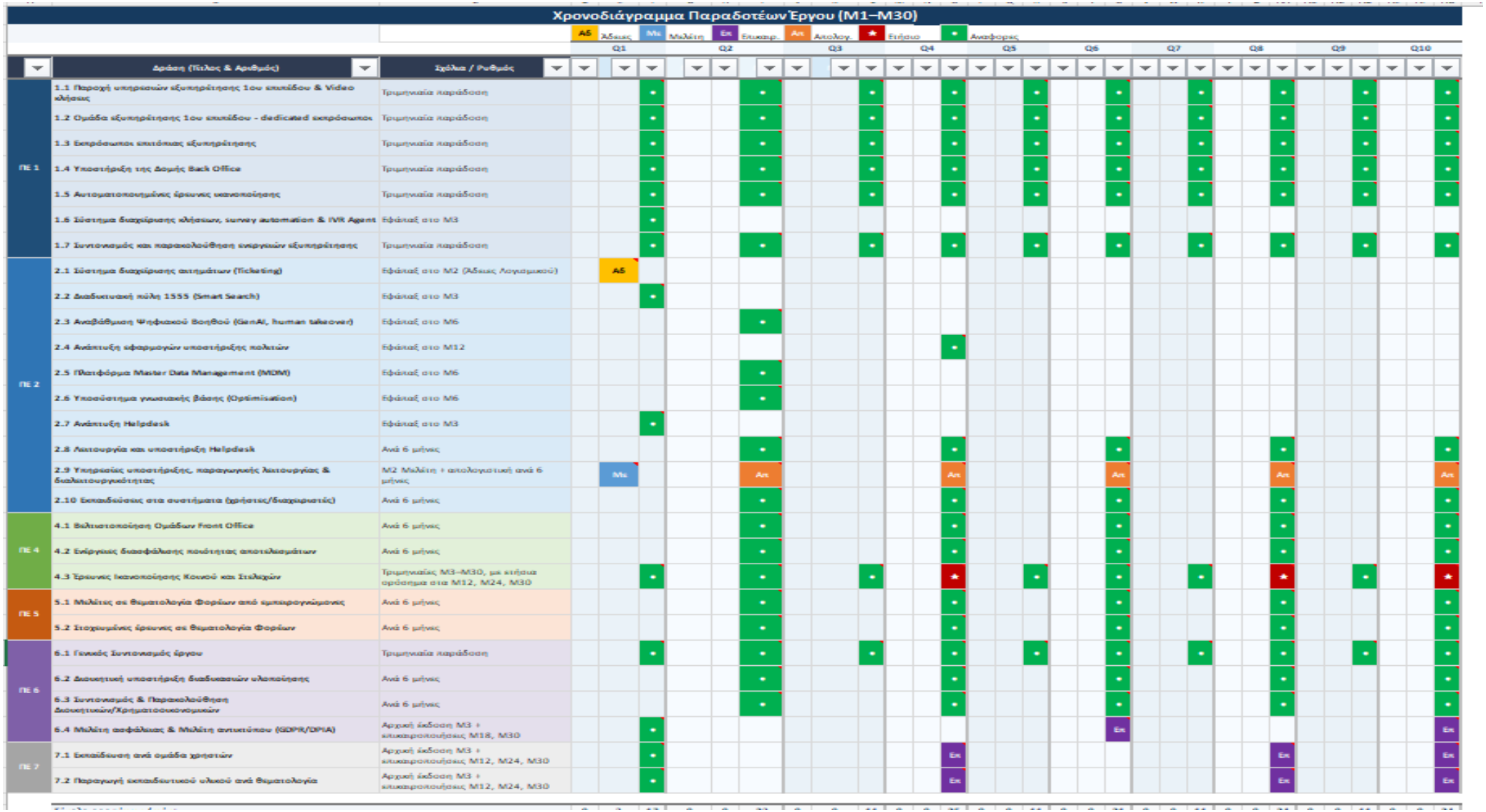
Στο παρόν Πακέτο Εργασίας περιλαμβάνονται:

- Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών: Εκπαιδευτικές ενέργειες ανά ομάδα χρηστών ανά αντικείμενο εκπαίδευσης, η εκπαιδευτική διαδικασία και ο τρόπος διαχείρισής της, η μεθοδολογική προσέγγιση, η οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης, ο αναλυτικός προγραμματισμός των εκπαιδευτικών σεμιναρίων.

- Εκπαιδευτικό υλικό: Δημιουργία εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού εκπαίδευσης (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) για όλες τις κατηγορίες χρηστών, με βάση τις ανάγκες και τον προσδοκώμενο ρόλο στην επιχειρησιακή αξιοποίηση του έργου. Το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική γλώσσα.

4. Παραδοτέα – Τρόπος πληρωμής – Χρονοδιάγραμμα του Παραρτήματος

Α. Το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης της σύμβασης, ως προς την παροχή των υπηρεσιών και την υποβολή των παραδοτέων, φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα:



Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Β. Τα παραδοτέα εχουν ως ακολούθως:

ΠΕ /Δράση	**ΥΠΟΕΡΓΟ 1**	**ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ**
1	**Δομή επικοινωνίας και εξυπηρετησης Κοινου**	
1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00	Π1.1 Τριμηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00	
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά	
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά	
	Video κλήσεις	
	Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	
1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Π1.2 Τριμηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις
1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π1.3 Τριμηνιαίες αναφορές ενεργειών επιτόπιας εξυπηρέτησης
1.4	Υποστήριξη της Δομής (Back Office)	Π1.4 Τριμηνίαιες απολογιστικές εκθέσεις
1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5 Τριμηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις
1.6	Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation - Έκθεση αναφοράς - IVR Agent	Π1.6.1 Έκθεση Αναφοράς Συστήματος διαχείρισης κλήσεων και survey automation Π1.6.2 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων IVR Agent

1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π1.7 Τριμηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις
2	**Αναβαθμιση, Επεκταση και Λειτουργια του Πληροφοριακό Σύστημα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης**	
2.1	Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων	Π2.1 Αδειες Λογισμικού
2.2	Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search	Π2.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.3	Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover	Π2.3. Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης	Π2.4 Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.5	Πλατφόρμα Master Data Management	Π2.5. Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.6	Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation	Π2.6. Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.7	Ανάπτυξη Helpdesk	Π2.7. Έκθεση αναφοράς λογισμικού
2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	Π2.8. Εξαμηνιαίες Εκθέσεις αναφοράς πεπραγμένων
2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες	Π2.9. 1. Μελέτη εφαρμογής και διαλειτουργικότητας Π2.9.2 Έκθεσεις αναφοράς πεπραγμένων και Π2.9.3 Απολογιστική Εκθεση Πεπραγμένων
2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	Π 2.10.1 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και Π 2.10. 2 Απολογιστικές εκθέσεις εκπαιδεύσεων
4	**Ερευνες ικανοποίησης και διασφάλισης ποιότητας**	
4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office)	Π4.1. Εξαμηνιαία Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	Π4.2. Εξαμηνιαίες Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων
4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	Π4.3.1 Ετήσιες Ερευνες Ικανοποίησης - Ποσοτικές ή Ποιοτικές (Μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη) Π4.3.2 Τριμηνιαίες Ερευνες Ικανοποίσης - Ποσοτικές ή Ποιοτικές (Μία σε χρήστες υπηρεσίας και μία σε εργαζομένους & στελέχη)
5	**Ενίσχυση φορέων σε θεματολογία/Ειδικές έρευνες**	
5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	Π5.1.1 Μελέτες
5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/ θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου	Π5.2.1 Έρευνες σε θεματολογία
6.	**Διαχείριση έργου**	
6.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης	Π6.1. Τριμηναίες Έκθέσεις αναφοράς πεπραγμένων
6.2	Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης	Π6.2 Εξαμηνιαίες Έκθεσεις αναφοράς πεπραγμένων
6.3	Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.3 Εξαμηνιαίες Έκθεσεις αναφοράς πεπραγμένων
6.4	Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου	Π6.4.1 Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π6.4.2 Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)
7	**Εκπαίδευση και εξυπηρέτηση**	
7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	Π7.1 Έκθεσεις αναφοράς πεπραγμένων
7.2	Εκπαιδευτικό υλικό	Π7.2 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η συνολική εκτιμώμενη αξία (συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των τριάντα επτά εκατομμυρίων οκτακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (37.835.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (9.080.509,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων εννιακοσίων δεκαπέντε χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (46.915.964,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία, μη συνυπολογιζομένου του δικαιώματος προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των είκοσι εκατομμυρίων επτακοσίων χιλιάδων τετρακοσίων πενήντα πέντε ευρώ και πέντε λεπτών (20.700.455,05 €), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.968.109,21 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι πέντε εκατομμυρίων εξακοσίων εξήντα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων εξήντα τεσσάρων ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (25.668.564,26 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των δεκαεπτά εκατομμυρίων εκατόν τριάντα πέντε χιλιάδων ευρώ (17.135.000,00 €) πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% (4.112.400,00 €), ήτοι στο συνολικό ποσό των είκοσι ενός εκατομμυρίων διακοσίων σαράντα επτά χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (21.247.400,00 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία του δικαιώματος προαίρεσης (17.135.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ) δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της Πράξης

Αναλυτικά σημειώνουμε:

Πίνακας εκτιμώμενης αξιας 1555	**Προϋπολογισμός (χωρίς ΦΠΑ)**	**ΦΠΑ 24%**	**Προϋπολογισμός (με ΦΠΑ)**
Παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης	**20.700.455,05 €**	**4.968.109,21 €**	**25.668.564,26 €**
Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555	*20.700.455,05 €*	*4.968.109,21 €*	*25.668.564,26 €*
Δικαίωμα προαίρεσης	**17.135.000,00 €**	**4.112.400,00 €**	**21.247.400,00 €**
Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555	*17.135.000,00 €*	*4.112.400,00 €*	*21.247.400,00 €*
ΣΥΝΟΛΟ:	**37.835.455,05 €**	**9.080.509,21 €**	**46.915.964,26 €**

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Τα ως άνω στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στους κάτωθι πίνακες:

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ*	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ
1	**ΠΕ 1 ΔΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ**	**ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ**				
1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	20.394.765	0,37€	7.546.063,05 €	9.357.118,18 €
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	422.400	0,74 €	312.576,00 €	387.594,24 €
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	499.200	0,55 €	274.560,00 €	340.454,40 €
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	38.400	0,74 €	28.416,00 €	35.235,84 €
	Video κλήσεις	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	32.000	0,74 €	23.680,00 €	29.363,20 €
	Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ	1.248.000	0,37 €	461.760,00 €	572.582,40 €
1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	Α/Μ	1.775	4.000,00€	3.900.000,00 €	4.836.000,00 €
1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	Α/Μ	285,50	4.000,00€	829.750,00 €	1.028.890,00 €
1.4	Υποστήριξη της Δομής (Back Office)	Α/Μ	773	4.000,00€	2.423.750,00 €	3.005.450,00 €
1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Α/Μ	16	4.000,00€	48.000,00 €	59.520,00 €
1.6	Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation - Έκθεση αναφοράς - IVR Agent	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	700.000,00€	700.000,00 €	868.000,00 €
1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Α/Μ	145	4.000,00€	441.000,00 €	546.840,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 1					**16.989.555,05 €**	**21.067.048,26 €**
2	**ΠΕ 2 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ**				**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
2.1	Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	800.000,00 €	800.000,00 €	992.000,00 €
2.2	Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search	Α/Μ	70	4.000€	213.900,00 €	265.236,00 €
2.3	Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover	Α/Μ	61	4.000€	188.800,00 €	234.112,00 €
2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης	Α/Μ	70	4.000€	185.400,00 €	229.896,00 €
2.5	Πλατφόρμα Master Data Management	Α/Μ	68	4.000€	217.100,00 €	269.204,00 €

2.6	Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation	A/M	23	4.000€	207.300,00 €	257.052,00 €
2.7	Ανάπτυξη Helpdesk	A/M	14	4.000€	68.400,00 €	84.816,00 €
2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	A/M	39	4.000€	37.100,00 €	46.004,00 €
2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες	A/M	15	4.000€	123.000,00 €	152.520,00 €
2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	A/M	15	4.000€	33.000,00 €	40.920,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 2					**2.074.000,00 €**	**2.571.760,00 €**
4	**ΠΕ 4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**				**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office)	A/M	35	4.000,00 €	95.300,00 €	118.172,00 €
4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	A/M	34	4.000,00 €	94.200,00 €	116.808,00 €
4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	A/M	55	4.000,00 €	166.500,00 €	206.460,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 4					**356.000,00 €**	**441.440,00 €**
5	**ΠΕ 5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ/ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ**				**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	A/M	65	4.000,00 €	194.300,00 €	240.932,00 €
5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/ θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου	A/M	64	4.000,00 €	194.500,00 €	241.180,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 5					**388.800,00 €**	**482.112,00 €**
6	**ΠΕ 6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ**				**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
6.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης	A/M	116	4.000,00 €	398.600,00 €	494.264,00 €
6.2	Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης	A/M	48	4.000,00 €	145.500,00 €	180.420,00 €
6.3	Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	A/M	30	4.000,00 €	112.500,00 €	139.500,00 €
6.4	Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου	A/M	49	4.000,00 €	138.700,00 €	171.988,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 6					**795.300,00 €**	**986.172,00 €**
7	**ΠΕ 7 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**				**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	A/M	32	4.000,00 €	70.400,00 €	87.296,00 €
7.2	Εκπαιδευτικό υλικό	A/M	12	4.000,00 €	26.400,00 €	32.736,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 7					**96.800,00 €**	**120.032,00 €**
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Ι					**20.700.455,05 €**	**25.668.564,26 €**

*** Το κόστος της μονάδας Α/Μ αφορά σε μέσο κόστος ανθρωπομήνα.**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Περιγραφή υποδομής υπολογιστικού νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Η ΓΓΠΣΨΔ διαθέτει υποδομές Cloud (G-Cloud / Κυβερνητικού Νέφους), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από Κυβερνητικούς Φορείς για την φιλοξενία των Πληροφοριακών Συστημάτων τους.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει υπόψιν του τις υποδομές Cloud της ΓΓΠΣΨΔ (https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefoys).

Η ΓΓΠΣΨΔ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου, περιγράφονται και αναλύονται ως εξής:

Α) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):

1. **Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.** Οι εικονικές μηχανές έχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης των λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux) και μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησής τους ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους και αφορούν στοιχεία όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και στα αντίστοιχα εικονικά δίκτυα ώστε να υπάρχει ασφαλής και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτά. Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων με πληρωμή βάση χρήσης (pay as you go) είτε δέσμευσης της χρήσης για μακροχρόνια και σταθερή χρήση φορτίων. Όσον αφορά τη χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
2. **Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικοτήτων.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου αποθηκευτικών μέσων όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι, δίσκοι στερεάς κατάστασης, με επιλογή να μπορούν να διασυνδεθούν με εικονικές μηχανές για αποθήκευση δεδομένων.
3. **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources).** Οι υποδομές αυτές περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν και συμπληρώνουν τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών Νέφους όπως static IP addresses, Bandwidth, Firewalls, Application Gateways (L7), Load Balancers (L4), VPN Gateways. Δίνεται η δυνατότητα διαφόρων επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο με βάση τις ανάγκες χρήσης του και τα χαρακτηριστικά του. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΓΓΠΣΨΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Β) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

1. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Ονοματολογίας Περιοχής DNS** για φιλοξενία και εξυπηρέτηση DNS ζωνών (δημοσίων ή ιδιωτικών) με δυνατότητα διαβάθμισης της υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό των ζωνών ή/και τον αριθμό των εξυπηρετούμενων αιτημάτων
2. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS)** για διάφορα είδη Βάσεων Δεδομένων Σχεσιακών

(RDBMS) και Μη Σχεσιακών (noSQL DBs) με δυνατότητα κλιμάκωσης των τεχνικών πόρων όπως cores, memory, disk, backup & retention policies ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα από ανάγκες. Διατίθενται επιλογές για φιλοξενία με κοινή ή απομονωμένη χρήση φυσικών πόρων (shared/dedicated resources) καθώς και δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου τεχνολογιών (π.χ. Microsoft SQL Server, MySQL, PostreSQL, MariaDB, κ.α.). Όσον αφορά τη χρήση λογισμικού ΒΔ της κατασκευάστριας εταιρίας Microsoft, αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.

3. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Application Services** για τη φιλοξενία και εξυπηρέτηση διαδικτυακών εφαρμογών (Web Hosting as a Service) με δυνατότητα κλιμάκωσης και αυτόματης αυξομείωσης των τεχνικών πόρων cores, memory, disk ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα αναγκών φιλοξενίας διαδικτυακών εφαρμογών. Διατίθενται επιλογές ως προς το λειτουργικό σύστημα κάθε υπολογιστικού προφίλ (Windows / Linux).
4. **Πλατφόρμα εικονικοποίησης (virtualization) σε επίπεδο Λειτουργικού Συστήματος** για την παροχή υπολογιστικών υπηρεσιών και εφαρμογών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Docker) και πλατφόρμα ενορχήστρωσης της φάρμας των εικονικών μηχανών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Kubernetes).
5. **Πλατφόρμα υπηρεσιών Serverless Computing** για εκτέλεση υπολογιστικών φορτίων με στόχο την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και Επιχειρησιακής Ευφυίας. Δίνονται επιλογές ως προς τα υπολογιστικά προφίλ ώστε να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες.
6. **Υπηρεσίες πλατφόρμας διαχείρισης και κλιμάκωσης API** με επιλογές ως προς διαφορετικά υπολογιστικά προφίλ με στοιχεία όπως cache, αριθμός αιτημάτων/sec,κ.ά.
7. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παροχής αποθηκευτικού χώρου (Storage as a Service).** Δίνεται επιλογή σε σχέση με τη διαθέσιμη χωρητικότητα, τον τύπο του αποθηκευτικού χώρου, το επίπεδο απόδοσης/πρόσβασης καθώς και τα επίπεδα διαθεσιμότητας.
8. **Υπηρεσίες πλατφόρμας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων Data Warehouseκαι Data Analytics** για υπολογιστικά φορτία σε σχέση με αλγόριθμους ανάλυσης και εξαγωγής επιχειρησιακών συμπερασμάτων.
9. **Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).
10. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Αντιγράφων ασφαλείας (Backup) / Επαναφοράς (Recovery)** ώστε να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας σε υπολογιστικούς πόρους που βρίσκονται εγκατεστημένοι είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους. Ως προστατευόμενοι υπολογιστικοί πόροι δύναται να θεωρηθούν στοιχεία όπως VMs, DBs, Folders/Files. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής επαναφοράς των προστατευμένων υποδομών είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.
11. **Υπηρεσίες πλατφόρμας εικονικού περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (Virtual Desktop Environment)** με δυνατότητα επιλογής των υπολογιστικών πόρων cores, memory, storage, δημιουργώντας ένα εικονικό περιβάλλον

εργασίας για κάθε χρήστη. Με βάση το είδος χρήσης, προσφέρονται επιλογές υπολογιστικών προφίλ (τυπική/αυξημένη/υψηλή χρήση) καθώς επίσης και η δυνατότητα ανάθεσης συγκεκριμένης εικονικής μηχανής σε χρήστες ή κοινόχρηστης χρήσης δεξαμενής εικονικών μηχανών για πολλαπλούς χρήστες (με παράλληλη ανεξαρτησία και απομόνωση των εικονικών περιβαλλόντων εργασίας των χρηστών μεταξύ τους).

12. **Υπηρεσίες πλατφόρμας ολοκλήρωσης συστημάτων** με ανταλλαγή events και messages μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικών προφίλ χρήσης με βάση στοιχεία όπως αριθμός operations/events/messages.
13. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Προστασίας/Ασφάλειας έναντι επιθέσεων Άρνησης Υπηρεσίας (DDoS)** για την προστασία συστημάτων και υπηρεσιών έναντι DDoS επιθέσεων.
14. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Συστημάτων Ασφαλείας και Ανάλυσης Δεδομένων** (ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες Security Information and Event Management), όπου δίνεται η δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση στοιχεία όπως όγκος των αναλυόμενων δεδομένων/αρχείων καταγραφής.
15. **Υπηρεσίες πλατφόρμας φιλοξενίας διαχείρισης και υποστήριξης εφαρμογών Internet of Things (IoT)** στις οποίες δίνεται δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση το επίπεδο χρήσης, με στοιχεία όπως αριθμός συνδεόμενων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
16. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρωπροσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών** με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η ΓΓΠΣΨΔ να παρακολουθεί το κόστος χρήσης των υποδομών Νέφους που κατανέμονται στους Φορείς/Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα.

Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator, https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator) της Microsoft οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Υποδομές διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων και δυνατότητα επιλογής λειτουργικών συστημάτων (Compute).**
  - Virtual Machines (Windows, Linux)
  - Azure Virtual Desktop
  - Azure Dedicated Host
  - Azure VMware Solution
- **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Networking).**
  - Virtual Network, IPs, Bandwidth
  - Load Balancer
  - Application/VPN Gateway
  - Azure DNS

- Azure DDoS Protection
- Traffic Manager
- Azure Firewall
- Azure Bastion

- **Υποδομές Αποθήκευσης δεδομένων (Storage).**
  - Block Blob Storage
  - Managed Disks
  - Azure Files
  - Data Lake
- **Υπηρεσίες φιλοξενίας Διαδικτυακών και Mobile εφαρμογών**
  - App Service
  - Azure Functions
- **Υπηρεσίες Containers**
  - Azure Kubernetes Services (AKS)
  - Azure Container Apps
  - Azure Service Fabric
  - Azure Red Hat OpenShift
  - Azure Container Registry
- **Υπηρεσίες Database as a Service (DBaaS)**
  - Azure Cosmos DB
  - Azure SQL DB
  - Azure SQL Managed Instance
  - Azure Database for MySQL
  - Azure Database for PostgreSQL
  - Azure Database for MariaDB
  - Azure Cache for Redis
- **Υπηρεσίες Analytics**
  - Azure Synapse Analytics
  - Azure Databricks
  - Azure Machine Learning
  - Power BI Embedded
  - Event Hubs
  - Azure Data Factory
  - Microsoft Purview
  - Data Catalog
  - Stream Analytics

- **Υπηρεσίες AI & Machine Learning**
    - Azure OpenAI Service
    - Azure Cognitive Services
    - Azure Bot Services
    - Azure Cognitive Search
- **Υπηρεσίες Internet of Things**
    - Azure IoT Hub
    - Azure Iot Central
    - Azure Digital Twins
- **Υπηρεσίες Integration**
    - API Management
    - Event Grid
    - Service Bus
    - Logic Apps
    - Notification Hubs
- **Υπηρεσίες Identity**
    - Azure Active Directory
    - Azure Active Directory External Identities
- **Υπηρεσίες Security**
    - Microsoft Defender for Cloud
    - Microsoft Sentinel
    - Key Vault
- **Υπηρεσίες Developer tools & DevOps**
    - Azure DevOps
    - Azure Load Testing
    - Azure Lab Services
- **Υπηρεσίες Management & Governance**
    - Azure Arc
    - Azure Monitor
    - Azure Backup
    - Azure Site Recovery
- **Υπηρεσίες Media**
    - Media Services
    - Content Delivery Network
- **Υπηρεσίες Migration**
    - Azure Migrate

- Azure Database Migration Service
- Azure Data Box

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Η προτεινόμενη λύση του αναδόχου, θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud (Public Cloud) και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του. Η λύση θα πρέπει:

- να είναι Cloud Enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους
- να έχει σχεδιαστεί με βάση τις βέλτιστες αρχιτεκτονικές πρακτικές του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους, στους τομείς της Αξιοπιστίας (υψηλή διαθεσιμότητα, ανάκαμψη από βλάβες κ.λπ.), Ασφάλειας (hardening, encryption, classification κ.λπ.), Βελτιστοποίησης κόστους (δυναμικό scaling in & out, τεχνικές εξοικονόμησης κόστους κ.λπ.), Λειτουργικής αρτιότητας (monitoring, CI/CD, load testing κ.λπ.) και Αποτελεσματικής απόδοσης (elasticity, scalability, αποδοτικότητα εφαρμογής κ.λπ.)
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών της στοιχείων ((π.χ. λειτουργικά συστήματα και antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά), ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία της. Σε περίπτωση που η λύση του υποψηφίου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης επιπρόσθετου έτοιμου εμπορικού λογισμικού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο.

Σε όλα τα έργα που αφορούν σε υποδομές στο Κυβερνητικό Νέφος, παρατίθεται στις τεχνικές προσφορές των ΟΦ η προτεινόμενη αρχιτεκτονική, οι αναγκαίοι πόροι και η εκτίμηση κόστους μέσω του αντίστοιχου online Calculator. Ως εκ τουτου ο Ανάδοχος στην Τεχνική προσφορά του θα πρέπει να παρουσιάσει ολοκληρωμένη τεχνοοικονομική πρόταση ως προς το τεχνικό σχεδιασμό φιλοξενίας με τη βέλτιστη όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών, πόρων και κόστους για το Δημόσιο Υπολογιστικό Νέφος (Public Cloud).

Σημειώνεται, ότι η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. δύναται κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου στο πλαίσιο παρακολούθησης του κόστους φιλοξενίας, να προβεί στη μείωση της δαπάνης φιλοξενίας του έργου και στη μεγιστοποίηση του δείκτη οικονομίας απόδοσης κάνοντας χρήση εξειδικευμένων προτάσεων για το σκοπό αυτό.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές του Microsoft Azure** η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., αναλαμβάνει:

1) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA παρόχου Microsoft Azure: https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
   a) Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.
   b) Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικοτήτων.
   c) Recovery Services vault (με τις default backup policies για VMs)
   d) Storage account (Containers, File Shares), Azure File Sync
   e) Vnet/Snet, IP addressing
   f) Vnet Peerings (με τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι, ΙΙ και το OnPrem GCloud της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.)
   g) Private endpoints
   h) Public IP address
   i) Route table
   j) Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Αρχική παραμετροποίηση των πόρων (ζώνες, firewalls, ροές, VMs κλπ) θα γίνει από τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.
2) Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.
3) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA του public παρόχου Microsoft Azure: https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):
   a) App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)
   b) App Service plan
   c) Application gateway (βασική παραμετροποίηση)
   d) Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)
   e) Availability set

f) DNS zone

g) Load balancer

h) VPN Gateway

i) DDos policy (Default rules On/Off)

j) Log Analytics Workspace

k) AKS με Kubernetes

l) Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες **MS SQL και CosmosDB.** Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.. Η διαδικασία του restore γίνεται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με την συνεργασία της Α.Α. και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.

m) Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών

n) Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών

4) Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής

5) Την παροχή Υπηρεσιών πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).

Επισημαίνεται ότι το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης καθορίζει και αναθέτει, με δική του ευθύνη και σύμφωνα με το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας που τη διέπει, τους ρόλους/δικαιώματα των υπαλλήλων της σε περιβάλλον που θα διατεθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

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». Το περιεχόμενο του αρχείου, είτε ενσωματώνεται στο κείμενο της Διακήρυξης, είτε, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για τη διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους].

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Α: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

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), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/.....
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 απαίτησης 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 παρατείνομε 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. 2.1.5 Εγγυήσεις της Διακήρυξης, 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)

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Β: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: (Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡ. ..... για ευρώ ……..

Με την παρούσα σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο) ....., ΑΦΜ: ..... (διεύθυνση)....., ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία) .....,ΑΦΜ: ..... (διεύθυνση)..... ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία) ....., ΑΦΜ: ..... (διεύθυνση).....

β) (πλήρη επωνυμία) ....., ΑΦΜ: ..... (διεύθυνση).....

γ) (πλήρη επωνυμία) ....., ΑΦΜ: ..... (διεύθυνση).....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε ένα από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας},

και μέχρι του ποσού των ευρώ ……. (……. €), για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό …….. και τίτλο ……, που αφορά στο διαγωνισμό της ……(προθεσμία διενέργειας διαγωνισμού) με καταληκτική προθεσμία υποβολής προσφορών …… και ώρα ……., με αντικείμενο: «……..», συνολικής αξίας ευρώ …….., σύμφωνα με την υπ' αρ. ……/…… Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

Η παρούσα ισχύει πλήρως μέχρι …….. Μέχρι τότε, θα παραμείνουμε υπεύθυνοι για την άμεση καταβολή σε εσάς του ποσού της εγγύησης.

Βεβαιώνεται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο, ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Οικονομικών για το ίδρυμα μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα περιεχομένου Υπεύθυνης Δήλωσης περί μη Ρωσικής συμμετοχής

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. περί μη συνδρομής των καταστάσεων ρωσικής εμπλοκής, που περιγράφονται στην παρ. 2.2.3..5.α της παρούσας, είναι το ακόλουθο:

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στον οικονομικό φορέα που εκπροσωπώ και συμμετέχει στη διαδικασία ανάθεσης της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια 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. 2022/576 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας), [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας, [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] 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) τόσο ο υπεύθυνα δηλώνων, όσο και ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ, δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στα σημεία (α) ή (β) παραπάνω,

(*δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω σημεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ*	ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ
1	**ΠΕ 1 ΔΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ**					
1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00	20.394.765	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00	422.000	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά	499.200	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά	38.400	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
	Video κλήσεις	32.000	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
	Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία	1.248.000	ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ			
1.2	Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι	1.775	Α/Μ			
1.3	Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης	285,50	Α/Μ			
1.4	Υποστήριξη της Δομής (Back Office)	773	Α/Μ			
1.5	Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	16	Α/Μ			
1.6	Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation - Έκθεση αναφοράς - IVR Agent	1	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ			
1.7	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	145	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 1						
2	**ΠΕ 2 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ**	**ΠΟΣΟΤΗΤΑ**	**ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
2.1	Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (Ticketing)	1	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ			
2.2	Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search	70	Α/Μ			
2.3	Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover	61	Α/Μ			
2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης	70	Α/Μ			

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

2.5	Πλατφόρμα Master Data Management	68	Α/Μ			
2.6	Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation	23	Α/Μ			
2.7	Ανάπτυξη Helpdesk	14	Α/Μ			
2.8	Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk	39	Α/Μ			
2.9	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες	15	Α/Μ			
2.10	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	15	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 2						
4	**ΠΕ 4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**	**ΠΟΣΟΣΤΗΤΑ**	**ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
4.1	Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office)	35	Α/Μ			
4.2	Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων	34	Α/Μ			
4.3	Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών	55	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 4						
5	**ΠΕ 5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ/ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ**	**ΠΟΣΟΣΤΗΤΑ**	**ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
5.1	Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες	65	Α/Μ			
5.2	Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/ θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου	64	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 5						
6	**ΠΕ 6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ**	**ΠΟΣΟΣΤΗΤΑ**	**ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**
6.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης	116	Α/Μ			
6.2	Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης	48	Α/Μ			
6.3	Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	30	Α/Μ			
6.4	Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου	49	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 6						
7	**ΠΕ 7 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**	**ΠΟΣΟΣΤΗΤΑ**	**ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**	**ΚΟΣΤΟΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**	**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ**

				ΜΟΝΑ ΔΑΣ	ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	
7.1	Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών	32	Α/Μ			
7.2	Εκπαιδευτικό υλικό	12	Α/Μ			
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 7						
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Ι						

** Σημείωση 1: Το προσφερόμενο μέσο κόστος των ανθρωπομηνών δεν πρέπει να υπερβαίνει το εκτιμώμενο μέσο κόστος του ανθρωπομήνα.*

Σημείωση 2: Η προσφερόμενη τιμή για κάθε δράση δεν δύναται να ξεπερνά τον αρχικό προϋπολογισμό αυτής όπως αποτυπώνεται ανωτέρω στο σημείο «ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ»

Σημείωση 3: Οι τιμές θα πρέπει να δίνονται σε ΕΥΡΩ, με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος μελών ομάδας έργου

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		**Όνομα:**	
Τηλέφωνο επικοινωνίας		**E-mail:**	

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Επωνυμία ιδρύματος	**Τίτλος πτυχίου**	**Αντικείμενο / Ειδικότητα**	**Ημερομηνία απόκτησης τίτλου**

ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ, ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ			
Φορέας έκδοσης	**Τίτλος Πιστοποίησης / Κατάρτισης**	**Αντικείμενο / Ειδικότητα**	**Ημερομηνία απόκτησης / Ισχύει έως**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο (ή Θέση)	**Εργοδότης**	**Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)**	**Απασχόληση στο Έργο**	
			Περίοδος (από– έως)	**Α/Μ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υπόδειγμα περιεχομένου Υπεύθυνης Δήλωσης για τη τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005 ως τροποποιήθηκε και ισχύει

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις , που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, με την ιδιότητά μου ως νόμιμου εκπροσώπου (τίθεται κατά περίπτωση: Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου – Διευθύνων Σύμβουλος – Διαχειριστής) της εταιρίας _____δηλώνω ότι:

1) δεν έχει εκδοθεί καταδικαστική απόφαση κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν.3310/2005 όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το Ν. 3414/2005, η οποία αφορά στα πρόσωπα της εταιρείας……. (όπως αυτά αναφέρονται στο πιο πάνω άρθρο του νόμου) και
2) δεσμεύομαι να γνωστοποιώ αμελλητί προς το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης μέχρι την ολοκλήρωση της εκτέλεσης της Σύμβασης, τυχόν έκδοση σχετικής καταδικαστικής απόφασης με ισχύ δεδικασμένου σχετικά με τη συνδρομή των ασυμβίβαστων ιδιοτήτων και απαγορεύσεων των πιο πάνω άρθρων του νόμου και κατ' εφαρμογή των παραγράφων 4 και 5 του τίτλου ΙΙ της ΚΥΑ 20977/ΦΕΚ/Β/23.08.2007 (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΥΝ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΝΑΡΙΘΜΗΜΕΝΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 2 ΠΑΡ. 5 ΤΟΥ Ν.3310/2005 ΟΠΩΣ ΠΡΟΣΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 2 ΠΑΡ.3 ΤΟΥ Ν.3414/2005.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Εισαγωγή

Α. ΟΡΙΣΜΟΙ:

1. Ως **«Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»** νοείται ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 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) (εφ' εξής «ο Κανονισμός»).

2. Ως **«δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»**: 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.

3. Ως «**δεδομένα Ειδικών Κατηγοριών»** (Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα) νοούνται τα Προσωπικά Δεδομένα το οποίο είναι εκ φύσεως ιδιαίτερα ευαίσθητο σε σχέση με θεμελιώδη δικαιώματα και ελευθερίες των φυσικών προσώπων και χρήζει ειδικής προστασίας, καθότι το πλαίσιο της επεξεργασίας του θα μπορούσε να δημιουργήσει σημαντικούς κινδύνους για τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να περιλαμβάνουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, καθώς και η επεξεργασία γενετικών δεδομένων, βιομετρικών δεδομένων με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένων που αφορούν την υγεία ή δεδομένων που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο προσανατολισμό.

4. Ως **«επεξεργασία»** νοείται κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

5. Ως **«υπεύθυνος επεξεργασίας»** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

6. Ως **«εκτελών την επεξεργασία»** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας.

7. Ως **«αποδέκτης»** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας, στα οποία κοινολογούνται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, είτε πρόκειται για τρίτον είτε όχι.

8. Ως **«συγκατάθεση»** του υποκειμένου των δεδομένων νοείται κάθε ένδειξη βουλήσεως, ελεύθερη, συγκεκριμένη, ρητή και εν πλήρει επιγνώσει, με την οποία το υποκείμενο των δεδομένων εκδηλώνει ότι συμφωνεί, με δήλωση ή με σαφή θετική ενέργεια, να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν.

9. Ως **«παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»** νοείται η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία.

Β. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η Υπηρεσία, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, σας ενημερώνει για τον τρόπο συλλογής και επεξεργασίας πληροφοριών σχετικά με εσάς, παρέχοντας ταυτόχρονα πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας ως υποκείμενο των δεδομένων.

Η Υπηρεσία έχει ορίσει **Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων την εταιρία Kapa Data consulting** με τα κατωτέρω στοιχεία επικοινωνίας: τηλ. 2106855245, email: info@kapaconsulting.gr.

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας είναι πολύ σημαντική για την Υπηρεσία, η οποία λαμβάνει μέτρα για τη νόμιμη τήρηση, επεξεργασία και ασφαλή φύλαξή τους, έτσι ώστε να τα διασφαλίζει και να τα προστατεύει με κάθε τρόπο από απώλεια ή διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή την με οποιονδήποτε άλλο τρόπο αθέμιτη επεξεργασία τους. Η παρούσα Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα παραθέτει το είδος των πληροφοριών που μπορεί να συλλέξουμε κατά την συνεργασία μας και σας ενημερώνουμε για το πώς χρησιμοποιούμε αυτές τις πληροφορίες.

Όταν μας παρέχετε οικειοθελώς ή στα πλαίσια της νόμιμης λειτουργίας της Υπηρεσίας και της συνεργασίας της με πολίτες και φορείς του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα και της ενάσκησης των νομικώς τεκμηριωμένων αρμοδιοτήτων της, προσωπικές πληροφορίες, τις αντιμετωπίζουμε με απόλυτη εμπιστευτικότητα. Με την επιφύλαξη ειδικών προβλέψεων της Παρούσας Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καμία προσωπική πληροφορία δεν αποτελεί αντικείμενο μίσθωσης, πώλησης, δημόσιας ανάρτησης ή κοινοποίησης σε τρίτα μέρη.

Η Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εφαρμόζεται προς όλους τους εμπλεκόμενους με την Υπηρεσία (συνεργάτες, συμβούλους, προμηθευτές, ωφελούμενους προγραμμάτων κλπ).

Τι είδους πληροφορίες συλλέγουμε

Οι πληροφορίες που συλλέγουμε από τους συνεργάτες μας είναι τα προσωπικά δεδομένα και τα στοιχεία που απαιτούνται από την ισχύουσα νομοθεσία για την εκτέλεση της σύμβασης μεταξύ δημοσίου/αναδόχου υπηρεσίας. Επίσης, σε περίπτωση νομικού προσώπου, τα προσωπικά δεδομένα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή των εκπροσώπων αυτού.

Οι πληροφορίες που συλλέγουμε από τους προμηθευτές μας είναι τα στοιχεία που απαιτούνται από την ισχύουσα νομοθεσία για την ανάθεση, παροχή και πληρωμή της προμήθειας.

Οι πληροφορίες που συλλέγουμε από τους ωφελουμένους προγραμμάτων είναι τα προσωπικά δεδομένα και τα στοιχεία που απαιτούνται από την εκάστοτε πρόγραμμα, ανάλογα με το αντικείμενο και τους σκοπούς του, για φυσικά πρόσωπα που ωφελούνται από το αντίστοιχο πρόγραμμα. Τέτοια μπορεί να είναι (εκτός από ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ) η οικογενειακή κατάσταση, το ετήσιο εισόδημα, η ιθαγένεια, η φυλετική καταγωγή κλπ.

Ενδεικτικά, η Υπηρεσία συλλέγει τα εξής προσωπικά δεδομένα (κατά περίπτωση ανάλογα με το είδος της συνεργασίας/σύμβασης):

i. προκειμένου για ατομικές επιχειρήσεις/επιτηδευματίες: Βασικά στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνα, ηλεκτρονικές διευθύνσεις, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ΑΔΤ), διακριτικό τίτλο/τύπο επιχείρησης, διεύθυνση έδρας, τραπεζικοί λογαριασμοί,

ii. βασικά στοιχεία αναγνώρισης νομίμων εκπροσώπων, αντικλήτων, υπευθύνων έργου κλπ (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνα, ηλεκτρονικές διευθύνσεις),

iii. φορολογικά και οικονομικά στοιχεία (π.χ. πληρωμές, τιμολόγια κλπ)

iv. δεδομένα που αφορούν ποινικές καταδίκες και κυρώσεις, όπως ποινικά μητρώα

Πώς συλλέγουμε τα προσωπικά δεδομένα

Συλλέγουμε τα προσωπικά σας δεδομένα απευθείας από εσάς. Μάς παρέχετε τα προσωπικά σας δεδομένα όταν συμπληρώνετε αίτηση για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα ή συντάσσεται η κατά περίπτωση σύμβαση, όπως:

i. έντυπα αιτήσεων/δηλώσεων συμμετοχής (ηλεκτρονικά ή φυσικά αρχεία)
ii. σύμβαση παροχής υπηρεσίας/σύμβαση προμήθειας
iii. βάσεις πληροφοριών (ΕΡΓΑΝΗ, Τειρεσίας κλπ.)
iv. από λοιπούς δημόσιους φορείς

Χρήση – Κοινοποίηση των προσωπικών δεδομένων

Χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα με σκοπό την κατάρτιση, εκτέλεση και λειτουργία της μεταξύ μας σύμβασης και εν γένει την διαχείριση της μεταξύ μας σχέσης (συμβάσεις, τιμολόγια, πληρωμές κλπ), αλλά και για την συμμόρφωση της Υπηρεσίας με τις υποχρεώσεις της κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας ή λόγω νομικής της υποχρέωσης, καθώς και για τη νομική θεμελίωση αξιώσεών της ή αντίκρουση αξιώσεων κατά αυτής ενώπιον Δικαστηρίων ή άλλων Αρχών.

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων (απλών και ειδικών κατηγοριών) από την Υπηρεσία διέπεται από τις αρχές που περιγράφονται με σαφήνεια στο άρθρο 5 του ΓΚΠΔ.

Τα προσωπικά δεδομένα σας που συλλέγουμε δεν κοινοποιούνται σε τρίτους, αλλά γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα της Υπηρεσίας υπό καθεστώς εχεμύθειας και προστασίας τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας.

Τα προσωπικά σας δεδομένα ενδέχεται να κοινοποιηθούν:
3.1 Σε δημόσιες αρχές για τους σκοπούς της συμμόρφωσης της Υπηρεσίας με έννομες υποχρεώσεις της (π.χ. σε συμμόρφωση με υποχρεώσεις που απορρέουν από το Δημόσιο Δίκαιο, το Δημοσιονομικό Δίκαιο, καθώς και την εργατική ή φορολογική νομοθεσία).

3.2 Σε τρίτους που παρέχουν υπηρεσίες προς την Υπηρεσία, όπως εταιρίες παροχής υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού, δικηγόρους/δικηγορικές εταιρίες (σε περίπτωση εξώδικων ή δικαστικών ενεργειών αναφορικά με νομικές αξιώσεις της Υπηρεσίας ή κατά αυτής). Τα πρόσωπα αυτά, τα οποία ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της Υπηρεσίας δεσμεύονται με εγγυήσεις απόλυτης συμμόρφωσης προς τον Κανονισμό και την εφαρμοστέα νομοθεσία (Ευρωπαϊκή και Εθνική) για τα προσωπικά δεδομένα.

3.3 Ενώπιον των δικαστηρίων για την άσκηση και υπεράσπιση των δικαιωμάτων της Υπηρεσίας.

3.4 Πιθανοί Αποδέκτες: Φορείς Υλοποίησης Προγραμμάτων , Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΕΣΕΒΕ (Κοινωνικός Εταίρος), Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών της ΕΣΕΕ (Κοινωνικός Εταίρος), ΥΠΕΚΑ, ΟΠΕΚΑ κλπ..

Αποθήκευση – Προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η Υπηρεσία έχει λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την διαφύλαξη της ασφάλειας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα κέντρα δεδομένων μας όπου αποθηκεύονται τα προσωπικά σας δεδομένα βρίσκονται στην Ελλάδα όπου βρίσκεται το κέντρο δεδομένων του φορέα και η τοποθεσία φύλαξης αντιγράφων ασφαλείας (back up). Είμαστε στη διάθεσή σας και σας προτρέπουμε να απευθυνθείτε σε εμάς προκειμένου να εξετάσουμε οποιοδήποτε προβληματισμό ή αίτημά σας σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Χρόνος διατήρησης των προσωπικών δεδομένων

Ο χρόνος διατήρησης των προσωπικών σας δεδομένων καθορίζεται από την εκάστοτε νομική-φορολογική υποχρέωση. Σε περίπτωση που υφίσταται σχετική εκκρεμής δίκη, θα διατηρούμε τα δεδομένα σας για πέντε (5) έτη από την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

Μετά το πέρας του χρονικού διαστήματος που ορίζεται από την εκάστοτε νομική-φορολογική υποχρέωση, τα προσωπικά σας δεδομένα διαγράφονται με ασφαλή τρόπο και με τήρηση πρωτοκόλλου καταστροφής.

Τα προσωπικά δεδομένα σας μπορεί να διατηρηθούν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα των ανωτέρω περιγραφόμενων για λόγους φύλαξης ιστορικού αρχείου ή για στατιστικούς λόγους σε ανωνυμοποιημένη ή ψευδωνυμοποιημένη μορφή.

Δικαιώματά σας σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων (τρίτων)

Έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα:

6.1 Έχετε το **δικαίωμα τα αποκτήσετε πρόσβαση και πληροφορίες σχετικά με τα προσωπικά σας δεδομένα** που έχουμε αποθηκεύσει ανά πάσα στιγμή, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και χωρίς οποιαδήποτε χρέωση. Ενδέχεται να ζητήσουμε αποδεικτικό της ταυτότητάς σας, πριν σας δώσουμε αυτά τα δεδομένα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να μην μπορέσουμε να επιτρέψουμε την πρόσβαση σε συγκεκριμένα προσωπικά δεδομένα. Για παράδειγμα, αν τα προσωπικά σας δεδομένα σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα άλλων ατόμων ή εάν διατηρούνται για νομικούς λόγους. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα σας εξηγήσουμε τον λόγο για τον οποίο δεν μπορείτε να αποκτήσετε τα δεδομένα αυτά.

6.2 Έχετε το **δικαίωμα να αιτηθείτε την διόρθωση – επικαιροποίηση των στοιχείων σας** και η Υπηρεσία θα προβεί στην άμεση διόρθωση τους.

6.3 Έχετε το **δικαίωμα να αιτηθείτε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων** και η Υπηρεσία θα προβεί στην άμεση διαγραφή τους. Ωστόσο, στις περισσότερες περιπτώσεις, που οι ισχύουσες νομικές και φορολογικές υποχρεώσεις απαιτούν την υποχρεωτική διατήρηση δεδομένων, ενδέχεται να απαγορεύεται η διαγραφή των δεδομένων. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα σας εξηγήσουμε τον λόγο για τον οποίο δεν μπορούμε να διαγράψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα και για πόσο διάστημα.

6.4 Έχετε το **δικαίωμα να αιτηθείτε την παύση επεξεργασίας** από την Υπηρεσία των προσωπικών σας δεδομένων και η Υπηρεσία θα προβεί στην άμεση παύση επεξεργασίας αυτών. Ωστόσο, ενδέχεται αυτό να μην είναι εφικτό, λόγω του εκάστοτε σκοπού της επεξεργασίας. Στη συχνή αυτή περίπτωση, θα σας εξηγήσουμε τον λόγο για τον οποίο δεν μπορούμε να παύσουμε την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας.

6.5 Έχετε το **δικαίωμα να αιτηθείτε τον περιορισμό της επεξεργασίας** από την Υπηρεσία των προσωπικών σας δεδομένων και η Υπηρεσία θα προβεί στον άμεσο περιορισμό της επεξεργασίας αυτών. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, θα σας εξηγήσουμε τον λόγο για τον οποίο δεν μπορούμε να περιορίσουμε την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας.

6.6 Έχετε το **δικαίωμα να αιτηθείτε τη διαβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων, μέσω πλατφόρμας (ηλεκτρονικού μορφότυπου)** σε άλλο φορέα/οργανισμό και η Υπηρεσία θα προβεί στην άμεση διαβίβαση των δεδομένων αυτών. Ωστόσο σε ορισμένες περιπτώσεις λόγω τεκμηριωμένων υποχρεώσεων της Υπηρεσίας, ενδέχεται να μην μπορεί να γίνει δεκτό το αίτημα σας.

6.7 Αν μας έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των δεδομένων σας για οποιοδήποτε σκοπό, έχετε επίσης το δικαίωμα να την ανακαλέσετε ανά πάσα στιγμή. Η ανάκληση της συγκατάθεσης δεν θίγει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που έχει ήδη πραγματοποιηθεί.

6.8 Έχετε το δικαίωμα καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. (δικαίωμα καταγγελίας στην Αρχή).

6.9 Σε σχέση με την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων σας, σημειώνονται τα ακόλουθα:

6.9.1 Η Υπηρεσία έχει δικαίωμα να αρνηθεί την ικανοποίηση του αιτήματός σας για περιορισμό της επεξεργασίας ή διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων ή την εναντίωσή σας στην επεξεργασία, εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της.

6.9.2 Η παροχή αντιγράφου των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία παρέχεται χωρίς χρέωση για μία φορά αλλά για επιπλέον αντίγραφα, η Υπηρεσία μπορεί να επιβάλει την καταβολή εύλογου τέλους για διοικητικά έξοδα.

6.9.3 Η άσκηση του δικαιώματος στη φορητότητα, δεν συνεπάγεται τη διαγραφή των δεδομένων σας από τα αρχεία μας, η οποία τελεί υπό τους όρους της αμέσως προηγούμενης παραγράφου και των προϋποθέσεων του Κανονισμού.

Για να ασκήσετε τα παραπάνω δικαιώματά σας ή αν έχετε ερωτήσεις σχετικά με την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων ή αν χρειάζεστε βοήθεια σχετικά με την άσκηση ή την κατανόηση των επιλογών απορρήτου, επικοινωνήστε με την Υπεύθυνη για την εφαρμογή και τήρηση της Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα **Αλεξάνδρα Παπαγεωργίου,** στην **ηλεκτρονική διεύθυνση**: a.papageorgiou@mou.gr ή γράψτε μας στην **ταχυδρομική διεύθυνση:** Αλ. Παπαναστασίου 34 - Αθήνα ΤΚ: 11527.
Η Υπηρεσία θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει στο αίτημά/στα αιτήματά σας εντός τριάντα (30) ημερών, από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή αιτημάτων. Η εν λόγω προθεσμία δύναται να παραταθεί για εξήντα (60) επιπλέον ημέρες εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο κατά την απόλυτη κρίση της Υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων, μετά από σχετική εμπρόθεσμη ενημέρωσή σας.

Ασφάλεια

Η ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων είναι σημαντική για εμάς. Πρέπει να γνωρίζετε πως καμία πληροφορία που διακινείται δεν είναι απόλυτα ασφαλής. Έχουμε θέσει σε εφαρμογή κατάλληλα οργανωτικά και τεχνολογικά μέτρα προστασίας προκειμένου να αποτρέψουμε την ακούσια απώλεια, μεταβολή, αποκάλυψη και

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

χρήση ή προσπέλαση των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα με μη εξουσιοδοτημένο τρόπο. Επιπλέον, περιορίζουμε την πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα μόνο σε όσους εργαζομένους πρέπει να τα γνωρίζουν προκειμένου να εκπληρώσουν τα εργασιακά καθήκοντά τους, οι οποίοι επεξεργάζονται τα δεδομένα σας αποκλειστικά σύμφωνα με τις δικές μας οδηγίες και δεσμεύονται να τηρούν σχετικούς όρους εμπιστευτικότητας. Έχουμε θέσει σε εφαρμογή διαδικασίες χειρισμού κάθε πιθανής παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και θα ειδοποιούμε εσάς και κάθε αρμόδια αρχή για οποιαδήποτε παραβίαση όταν υποχρεούμαστε από το νόμο να το κάνουμε.

Αλλαγές στην πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η Υπηρεσία μπορεί να τροποποιεί την παρούσα Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο. Παρακαλούμε να ελέγχετε την Ημερομηνία Εφαρμογής στην αρχή της παρούσας Πολιτικής για να δείτε πότε αναθεωρήθηκε για τελευταία φορά. Κάθε αναθεώρηση θα τίθεται σε εφαρμογή μόλις αναρτούμε την αναθεωρημένη Πολιτική.

Αν κάνουμε ουσιαστικές αλλαγές στην παρούσα Πολιτική που διευρύνουν τα δικαιώματα μας να χρησιμοποιούμε τα προσωπικά δεδομένα τα οποία έχουμε ήδη συγκεντρώσει από εσάς, θα σας ενημερώσουμε και θα σας παρέχουμε τη δυνατότητα επιλογής για τη μελλοντική χρήση αυτών των δεδομένων.

Τελικές επισημάνσεις

Οι ανωτέρω όροι καθώς και οποιαδήποτε τροποποίησή τους, διέπονται και συμπληρώνονται από το ελληνικό δίκαιο, το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις σχετικές διεθνείς συνθήκες. Οποιαδήποτε διάταξη καταστεί αντίθετη προς το νόμο, παύει αυτοδικαίως να ισχύει και αφαιρείται από το παρόν, χωρίς σε καμία περίπτωση να θίγεται η ισχύς των λοιπών όρων.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα ακεραιότητας

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, εξυπηρετήσεις 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/χρησιμοποιήσαμε 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 εμπλεκομένου 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 επωνυμία …….και με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει ..... (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ: ....., Τ.Κ. ....., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον .....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – Πίνακας συμμόρφωσης και Πίνακας απαιτούμενης Υποδομής

Επεξήγηση και οδηγίες συμπλήρωσης των Πινάκων Συμμόρφωσης που ακολουθούν:

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.

Α. Πίνακας συμμόρφωσης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ **Αρχιτεκτονική συστήματος και υποσυστημάτων**				
Α/Α	**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ**	**ΑΠΑΙΤΗΣΗ**	**ΑΠΑΝΤΗΣΗ**	**ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ**
1	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.1 (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (ticketing/CRM): πολυκαναλική υποδοχή, αυτόματη ροή, καταγραφή στοιχείων, διαχ/κό χρηστών, ιστορικό CRM, 4.000 άδειες 30 μηνών)	ΝΑΙ		
2	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.2 (Αναβάθμιση διαδικτυακής πύλης 1555: Smart Search με NLP, αυτόματη διόρθωση, σημασιολογική αναζήτηση, taxonomy, δυν. φωνητικής αναζήτησης)	ΝΑΙ		
3	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.3 (Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού: GenAI/NLP, multi-turn conversations, RAG από γνωσ. βάση, Human Takeover (live chat handoff), ολοκλήρωση με ticketing/CRM)	ΝΑΙ		
4	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.4 Ανάπτυξη υποστηρικτικών εφαρμογών πολιτών: αναβάθμιση βιντεοκλήσης, mobile app, διασύνδεση με gov.gr-ΕΨΠ, υποσύστημα συνεχούς αξιολόγησης και προτάσεων βελτίωσης, στοχευμένες αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις προς πολίτες και λοιπές υποστηρικτικές λειτουργίες εξυπηρέτησης)	ΝΑΙ		

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

5	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.5 (Πλατφόρμα MDM: cloud-based (Azure/G-Cloud), golden records, versioning, workflow engine, API (REST/JSON/OAuth2), GDPR, SLA ≥99,9%)	ΝΑΙ		
6	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.6 (Γνωσιακή Βάση – Smart Search & Optimisation: NLP ευρετήριο, ετικέτες (tags), version control, admin interface, dashboard χρήσης)	ΝΑΙ		
7	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.7 (Helpdesk εσωτερικής υποστήριξης: εσωτ. καταγραφή αιτημάτων, συνεργασία ομάδων, ιχνηλασιμότητα, εποπτεία & reporting)	ΝΑΙ		
8	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.8 (Λειτουργία Helpdesk Δευτ-Παρ 09:00-17:00 – KPIs υποστήριξης, SLA ανταπόκρισης, τεκμηρίωση)	ΝΑΙ		
9	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.9 (Αρχιτεκτονική N-tier, ανοικτά πρότυπα, SOA/microservices, containerization (Docker/Kubernetes), συμβατότητα G-Cloud/Azure)	ΝΑΙ		
10	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.9 (WCAG 2.0 επίπεδο AA – Προσβασιμότητα AMEA, συμβατότητα Chrome/Firefox/Safari/Edge, responsive design)	ΝΑΙ		
11	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.9 (Τήρηση 3 περιβαλλόντων: development, staging, production – πλήρης τεκμηρίωση (user/system/admin manuals))	ΝΑΙ		
12	Συμμόρφωση με §ΠΕ2/2.10 (Εκπαίδευση Διαχειριστών, Χρηστών (Front/Back Office, 3ο επίπεδο) & Train-the-Trainer – παραγωγή εκπαιδ. Υλικού)	ΝΑΙ		
13	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για το λογισμικό που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου και δεν θα παρασχεθεί ως SaaS (καταχώριση στο μητρώο του άρθρου 88 του ν. 4727/2020, διάθεση σε δημόσια προσβάσιμο αποθετήριο, κατάλληλη άδεια περαιτέρω χρήσης και σχετική τεκμηρίωση	ΝΑΙ		
14	Κάλυψη όλων των αναγκαίων αδειών λογισμικού, συνδρομών και υπηρεσιών για το σύνολο της προτεινόμενης λύσης, διαθεσιμότητα για τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών και διαβαθμισμένη πρόσβαση βάσει επιπέδου εξυπηρέτησης και δικαιωμάτων χρηστών)	ΝΑΙ		
15	Με την ολοκλήρωση της σύμβασης ο ανάδοχος δεσμεύεται για την παράδοση του πηγαίου κώδικα και των στοιχειών συναφούς τεκμηρίωσης.	ΝΑΙ		

16	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει κατά την εκτέλεση της σύμβασης να διαθέτει ομαδα λειτουργίας δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού, αποτελούμενη κατ' ελάχιστον από 300 στελέχη, τα οποία θα απασχολούνται στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης . Τα στελέχη αυτά πρεπει να διαθέτουν κατ' ελάχιστον απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, απταιστη γνωση της ελληνικής γλώσσας (Πιστοποιητικό Ελληνομάθειας επιπέδου Γ2 ή Απολυτήριο ελληνόγλωσσου σχολείου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης), Βασική γνώση της Αγγλικής γλώσσας επιπεδου Β1, πιστοποιημένες γνώσεις χειρισμού Η/Υ ECDL ή αντιστοιχου, σε εφαρμογές γραφείου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πλοήγηση στο διαδίκτυο, καθώς και χρήσης συστημάτων εξυπηρέτησης, διαχείρισης αιτημάτων, ticketing ή CRM ή αντίστοιχων εργαλείων υποστήριξης χρηστών και επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον ενός (1) έτους σε έργα εξυπηρέτησης κοινού ή πελατών.	ΝΑΙ		

Λειτουργικά Χαρακτηριστικά

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	Εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών SLA και δείκτες μέτρησης απόδοσης KPIs	ΝΑΙ		
2	Ρήτρες SLA σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διακήρυξη)	ΝΑΙ		
3	Αξιολόγηση προσωπικού – εκπροσώπων με τη μεθοδολογία και τα ελάχιστα όρια της διακήρυξης	ΝΑΙ		
4	Αξιολόγηση προσωπικού – εκπροσώπων με τη μεθοδολογία και τα ελάχιστα όρια της διακήρυξης	ΝΑΙ		
5	Πλάνο δράσης αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης / επιχειρησιακή συνέχεια	ΝΑΙ		
6	Προστασία και ασφάλεια συστημάτων και πληροφοριών	ΝΑΙ		
7	Νέες εκτεταμένες υπηρεσίες και προδιαγραφές συστήματος 1555)	ΝΑΙ		

Β. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Πίνακας έτοιμος προς συμπλήρωση για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον του έργου

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Οδηγία συμπλήρωσης: Ο παρών πίνακας συμπληρώνεται χωριστά για κάθε περιβάλλον (ενδεικτικά: ανάπτυξης, δοκιμαστικής λειτουργίας/staging, παραγωγικής λειτουργίας). Συμπληρώνονται τόσο οι απαιτήσεις σε υπολογιστικούς πόρους όσο και οι απαιτήσεις σε λογισμικό, άδειες, υπηρεσίες cloud/PaaS, δικτύωση, ασφάλεια, monitoring και backup/DR.

1. Περιβάλλον Ανάπτυξης

Υποσύστημα / Λειτουργική Ενότητα	
Αριθμός απαιτούμενων VMs	
Συνολικά απαιτούμενα v-Cores	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Αρχική απαιτούμενη χωρητικότητα Storage (TB)	
Ποσοστό ετήσιας αύξησης Storage (%)	
Τύπος/κατηγορία αποθηκευτικού χώρου	
Παρατηρήσεις / ειδικές απαιτήσεις κλιμάκωσης	

Απαιτούμενες άδειες λογισμικού / υπηρεσιών

Κατασκευαστής	Όνομα προϊόντος / υπηρεσίας	SKU / Plan / Tier	Αριθμός αδειών / instances	Διατίθεται από ΓΓΠΣΨΔ (Ν/Ο)	Παρατηρήσεις

Άλλες απαιτήσεις υποδομής / υπηρεσιών cloud – PaaS – platform services

Κατηγορία	Υπηρεσία / Προϊόν	Πλήθος / Instances / Subscriptions	Σκοπός χρήσης / Παρατηρήσεις
Storage / Files / Data Lake			
Web / App hosting			
Containers / Orchestration			
Databases / Cache			
Analytics / BI			
AI / Search / Bot			
Integration / API / Messaging			
Identity / Security			

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Monitoring / Logging / Alerting			
Backup / DR / Business Continuity			
Δικτυακές υπηρεσίες / LB / WAF / VPN / DNS			
Άλλες ειδικές απαιτήσεις			

Δικτυακές, ασφαλείας και λειτουργικής συνέχειας απαιτήσεις

Απαιτούμενο bandwidth	
Απαιτήσεις QoS	
Εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων	
Απαιτήσεις ασφαλούς διασύνδεσης με τρίτα συστήματα / APIs / φορείς	
Απαιτήσεις πιστοποιητικών / κρυπτογράφησης / key management	
Απαιτήσεις IAM / ρόλων / προσβάσεων	
Απαιτήσεις logging / monitoring / audit trails / alerting	
Απαιτήσεις backup / restore / DR / εναλλακτικής υποδομής	
Εξαρτήσεις από υποδομές/υπηρεσίες ΓΓΠΣΨΔ	
Τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις που βαρύνουν τον Ανάδοχο	

2. Περιβάλλον Δοκιμαστικής Λειτουργίας / Staging

Υποσύστημα / Λειτουργική Ενότητα	
Αριθμός απαιτούμενων VMs	
Συνολικά απαιτούμενα v-Cores	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Αρχική απαιτούμενη χωρητικότητα Storage (TB)	
Ποσοστό ετήσιας αύξησης Storage (%)	
Τύπος/κατηγορία αποθηκευτικού χώρου	
Παρατηρήσεις / ειδικές απαιτήσεις κλιμάκωσης	

Απαιτούμενες άδειες λογισμικού / υπηρεσιών

Κατασκευαστής	Όνομα προϊόντος / υπηρεσίας	SKU / Plan / Tier	Αριθμός αδειών / instances	Διατίθεται από ΓΓΠΣΨΔ (Ν/Ο)	Παρατηρήσεις

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Άλλες απαιτήσεις υποδομής / υπηρεσιών cloud – PaaS – platform services

Κατηγορία	Υπηρεσία / Προϊόν	Πλήθος / Instances / Subscriptions	Σκοπός χρήσης / Παρατηρήσεις
Storage / Files / Data Lake			
Web / App hosting			
Containers / Orchestration			
Databases / Cache			
Analytics / BI			
AI / Search / Bot			
Integration / API / Messaging			
Identity / Security			
Monitoring / Logging / Alerting			
Backup / DR / Business Continuity			
Δικτυακές υπηρεσίες / LB / WAF / VPN / DNS			
Άλλες ειδικές απαιτήσεις			

Δικτυακές, ασφαλείας και λειτουργικής συνέχειας απαιτήσεις

Απαιτούμενο bandwidth	
Απαιτήσεις QoS	
Εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων	
Απαιτήσεις ασφαλούς διασύνδεσης με τρίτα συστήματα / APIs / φορείς	
Απαιτήσεις πιστοποιητικών / κρυπτογράφησης / key management	
Απαιτήσεις IAM / ρόλων / προσβάσεων	
Απαιτήσεις logging / monitoring / audit trails / alerting	
Απαιτήσεις backup / restore / DR / εναλλακτικής υποδομής	
Εξαρτήσεις από υποδομές/υπηρεσίες ΓΓΠΣΨΔ	
Τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις που βαρύνουν τον Ανάδοχο	

3. Περιβάλλον Παραγωγικής Λειτουργίας

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Υποσύστημα / Λειτουργική Ενότητα	
Αριθμός απαιτούμενων VMs	
Συνολικά απαιτούμενα v-Cores	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Αρχική απαιτούμενη χωρητικότητα Storage (TB)	
Ποσοστό ετήσιας αύξησης Storage (%)	
Τύπος/κατηγορία αποθηκευτικού χώρου	
Παρατηρήσεις / ειδικές απαιτήσεις κλιμάκωσης	

Απαιτούμενες άδειες λογισμικού / υπηρεσιών

Κατασκευαστής	Όνομα προϊόντος / υπηρεσίας	SKU / Plan / Tier	Αριθμός αδειών / instances	Διατίθεται από ΓΓΠΣΨΔ (Ν/Ο)	Παρατηρήσεις

Άλλες απαιτήσεις υποδομής / υπηρεσιών cloud – PaaS – platform services

Κατηγορία	Υπηρεσία / Προϊόν	Πλήθος / Instances / Subscriptions	Σκοπός χρήσης / Παρατηρήσεις
Storage / Files / Data Lake			
Web / App hosting			
Containers / Orchestration			
Databases / Cache			
Analytics / BI			
AI / Search / Bot			
Integration / API / Messaging			
Identity / Security			
Monitoring / Logging / Alerting			
Backup / DR / Business Continuity			
Δικτυακές υπηρεσίες / LB / WAF / VPN / DNS			

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

Άλλες ειδικές απαιτήσεις			

Δικτυακές, ασφαλείας και λειτουργικής συνέχειας απαιτήσεις

Απαιτούμενο bandwidth	
Απαιτήσεις QoS	
Εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων	
Απαιτήσεις ασφαλούς διασύνδεσης με τρίτα συστήματα / APIs / φορείς	
Απαιτήσεις πιστοποιητικών / κρυπτογράφησης / key management	
Απαιτήσεις IAM / ρόλων / προσβάσεων	
Απαιτήσεις logging / monitoring / audit trails / alerting	
Απαιτήσεις backup / restore / DR / εναλλακτικής υποδομής	
Εξαρτήσεις από υποδομές/υπηρεσίες ΓΓΠΣΨΔ	
Τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις που βαρύνουν τον Ανάδοχο	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – Υπεύθυνη Δήλωση περί ορισμού των Πραγματικών Δικαιούχων

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ
(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Υπεύθυνη Δήλωση περί ορισμού των πραγματικών δικαιούχων της ενίσχυσης, κατά την έννοια των παρ. 17 και 18 του άρθρου 3 του Ν.4557/2018, σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ20: Συλλογή και Καταχώρηση δεδομένων του άρθρου 22.2.δ του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/241

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ(1):								
Ο – Η Όνομα:		Επώνυμο:						
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:								
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:								
Ημερομηνία γέννησης(2):								
Τόπος Γέννησης:								
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:		Τηλ:						
Τόπος Κατοικίας:		Οδός:		Αριθ:		ΤΚ:		
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):		Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):						

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

Με την ιδιότητά μου, ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας ___ή υπεύθυνος κανονιστικής συμμόρφωσης της εταιρείας ____, δηλώνω υπεύθυνα ότι σύμφωνα με την παρ. 17 του άρθρου 3 του ν.4557/2018 όπως ισχύει, τα κατωτέρω πρόσωπα δύνανται να θεωρούνται ως πραγματικοί δικαιούχοι της εν λόγω εταιρείας, κατά την έννοια των παρ. 17 και 18 του άρθρου 3 του Ν.4557/2018:
Όνομα 1, επώνυμο 1, Ημερ. γέννησης, ΑΦΜ, ιδιότητα ΠΔ, έκταση δικαιώματος ΠΔ (ποσοστό συμμετοχής στην επιχείρηση)
Όνομα 2, επώνυμο 2, Ημερ. γέννησης, ΑΦΜ, ιδιότητα ΠΔ, έκταση δικαιώματος ΠΔ (ποσοστό συμμετοχής στην επιχείρηση)

[Η ανωτέρω διατύπωση είναι ενδεικτική και προσαρμόζεται αναλόγως των πραγματικών στοιχείων εκάστου αναδόχου.]

Ημερομηνία: … /…. /20……

Ο – Η Δηλ.....
(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΣΠΑ 2021-2027
Πρόγραμμα
Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ