

Αναθέτουσα Αρχή

ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΟΤΑ (Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε.)

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

**Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης των πολιτών
μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του Δημότη (1595) και
ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω των ψηφιακών εφαρμογών
επικοινωνίας**

Προϋπολογισμός μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: Ένα εκατομμύριο τριακόσιες εξήντα έξι χιλιάδες ευρώ (1.366.000,00 €)

Προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%: Ένα εκατομμύριο εξακόσιες ενενήντα τρεις χιλιάδες οκτακόσια σαράντα ευρώ (1.693.840,00 €)

Προϋπολογισμός Δικαιώματος προαίρεσης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: Τριακόσιες χιλιάδες ευρώ (300.000,00€) πλέον της διαφοράς μεταξύ του ποσού της Οικονομικής Προσφοράς και του ως άνω βασικού προϋπολογισμού.

Ανώτατος Συνολικός Προϋπολογισμός (συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.: Ένα εκατομμύριο εξακόσιες εξήντα έξι χιλιάδες ευρώ (1.666.000,00 €)

Ανώτατος Συνολικός Προϋπολογισμός (συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.: Δύο εκατομμύρια εξήντα πέντε χιλιάδες οκτακόσια σαράντα ευρώ (2.065.840,00 €)

Δικαίωμα Προαίρεσης: Η αναθέτουσα διατηρεί το δικαίωμα (option) προαίρεσης όπως μονομερώς παρατείνει τη διάρκεια της σύμβασης ή/και αναθέσει περαιτέρω φυσικό αντικείμενο (πέρα από το αναφερόμενο προϋπολογισμένο πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών) με την προϋπόθεση ότι δεν θα έχει αναλωθεί ο ανωτέρω ανώτατος προϋπολογισμός.

Διάρκεια Σύμβασης/ Χρόνος Παράδοσης: Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε τριάντα έξι (36) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της και μπορεί να παραταθεί κατά μέγιστον κατά δώδεκα (12) μήνες αν η αναθέτουσα αποφασίσει να ασκηθεί το δικαίωμα της προαίρεσης κατά τα ανωτέρω οριζόμενα.

Διαδικασία Ανάθεσης: ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ

Κριτήριο Ανάθεσης: Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής, για το σύνολο των υπό προμήθεια υπηρεσιών.

Ημερομηνίες:

Ημερομηνία ανάρτησης της Διακήρυξης στη Διαδικτυακή πύλη ΕΣΗΔΗΣ	11/11/2025
Ημερομηνία έναρξης υποβολής προσφορών	11/11/2025
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών	12/12/2025 και ώρα 13.00
Αποστολή και Δημοσίευση στην ΕΕΕΕ:	10/11/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο διαδίκτυο και στο ΚΗΜΔΗΣ	11/11/2025
Αρ. Διακήρυξης:	8843/07-11-2025
ΑΔΑΜ Διακήρυξης:	Βλ. Υδατογράφημα

Περιεχόμενα

1.	ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	4
1.1	Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής.....	4
1.2	Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση.....	5
1.3	Συνοπτική περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης.....	6
1.4	Θεσμικό πλαίσιο	7
1.5	Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού	10
1.6	Δημοσιότητα	10
1.7	Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης	10
2.	ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	11
2.1	Γενικές Πληροφορίες	11
2.1.1	Έγγραφα της σύμβασης.....	11
2.1.2	Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	11
2.1.3	Παροχή Διευκρινίσεων	11
2.1.4	Γλώσσα	12
2.1.5	Εγγυήσεις.....	12
2.2	Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής	13
2.2.1	Δικαίωμα συμμετοχής	13
2.2.2	Εγγύηση συμμετοχής.....	13
2.2.3	Λόγοι αποκλεισμού	14
2.2.4	Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.....	19
2.2.5	Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια.....	19
2.2.6	Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	20
2.2.7	Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	23
2.2.8	Στήριξη στην ικανότητα τρίτων.....	24
2.2.9	Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	25
2.3	Κριτήριο Ανάθεσης	33
2.3.1	Κριτήριο ανάθεσης	33
2.3.2	Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών-Βαθμολόγηση Τεχνικής Προσφοράς.....	34
	Βαθμολόγηση Οικονομικής Προσφοράς.....	28
	Προσδιορισμός της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.....	35
2.4	Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών	35
2.4.1	Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	35
2.4.2	Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	36
2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά».....	38
2.4.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	40
2.4.5	Χρόνος ισχύος των προσφορών	41
2.4.6	Λόγοι απόρριψης προσφορών	41
3.	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	43
3.1	Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών.....	43
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	43
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών.....	43
3.2	Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού Αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού Αναδόχου	45
3.3	Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης.....	47
3.4	Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία	48
3.5	Ματαίωση Διαδικασίας	51
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	52
4.1.	Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)	52
4.2	Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία.....	52
4.3	Όροι εκτέλεσης της σύμβασης.....	52
4.4	Υπεργολαβία	53

4.5	Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της	54
4.6	Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης.....	54
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	56
5.1	Τρόπος πληρωμής.....	56
5.2	Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις	57
5.3	Προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων	59
6.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	60
6.1.	Παρακολούθηση της Σύμβασης	60
6.2	Διάρκεια Σύμβασης	60
6.3	Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης	61
6.4	Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση	62
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	63
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης63	
	ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	63
A.1	Περιβάλλον της Σύμβασης	63
A.1.1	Συνοπτική Περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Α.Α.	63
A.1.2	Υφιστάμενη Κατάσταση	50
οΑ.2	Αντικείμενο και στόχος του Έργου	62
A.2.1	Στόχος του Έργου	62
A.2.2	Συνοπτική περιγραφή του αντικειμένου του Έργου	62
A.2.3	Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών – Ρήτρες	67
A.2.4	Χρονοδιάγραμμα Έργου/Παραδοτέα.....	68
A.2.5	Λοιπές Υπηρεσίες	71
A.2.6	Όροι Παραλαβής του Έργου.....	72
	ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς & Πίνακες Συμμόρφωσης	73
A.	Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς	73
B.	Πίνακας Συμμόρφωσης	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς	75
1.	Πρόσθετες Υπηρεσίες	76
2.	Άλλες δαπάνες	76
3.	Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου	76
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών	77
	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Α : ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	77
	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Β: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	78
	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Γ: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ	

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΔΑΕΜ Α.Ε.
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου	090033107
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	ΑΑΗΤ: 1007.F00178.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Εχελιδών 19 & Πειραιώς 144
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	11854
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL303
Τηλέφωνο	2144062700
Φαξ	2105278043
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	daem@daem.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Γιώργος Νίκου daem@daem.gr
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.daem.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή ΔΑΕΜ ΑΕ είναι ΝΠΙΔ, αναπτυξιακή εταιρεία ΟΤΑ, μη κεντρική αναθέτουσα Αρχή, η σύσταση και η λειτουργία της οποίας, μεταξύ άλλων, προβλέπεται στα αρ. 252 και 265 του Ν.3463/2006 «ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΗΜΩΝ και ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ» (ΦΕΚ Α 11/ 8.6.2006).

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων.

Δικαιούχος και φορέας πρότασης του παρόντος έργου είναι η Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης και Επιχειρησιακών Μονάδων ΟΤΑ (Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε.).

Η Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε. είναι η παλαιότερη και σημαντικότερη εταιρία λογισμικού στο χώρο των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Ιδρύθηκε το 1983 και για 25 χρόνια λειτουργούσε ως αμιγώς Δημοτική Επιχείρηση με την επωνυμία "Δήμος Αθηναίων Επιχείρηση Μηχανογράφησης". Από το τέλος του 2008, σύμφωνα και με τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν. 3463/2006), μπήκε σε νέα τροχιά καθώς μετατράπηκε σε ανώνυμη αναπτυξιακή εταιρεία Ο.Τ.Α. με την επωνυμία "Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης Μονάδων Ο.Τ.Α." και το διακριτικό τίτλο "ΔΑΕΜ Α.Ε."

Ο πρόσφατος μετασχηματισμός της ΔΑΕΜ σε Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία ΟΤΑ, σηματοδοτεί τη νέα δυναμική εξωστρεφή πολιτική της, που στρέφεται στη συμμετοχή της σε συνεργασίες για την υλοποίηση έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, στη συμμετοχή της σε ευρωπαϊκά προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης και στην προώθηση του συνόλου των προϊόντων και λύσεων της σε Δήμους στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Οι στρατηγικοί και επιχειρησιακοί στόχοι της εταιρίας συνοψίζονται:

- στην ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων
- στην εκπόνηση Μελετών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- στην ανάπτυξη μηχανογραφικών εφαρμογών
- στη δημιουργία και καθορισμό προτύπων
- στη διαχείριση έργων πληροφορικής
- στην παροχή υποστήριξης χρηστών

- στην εκπαίδευση προσωπικού
- στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης

Εν κατακλείδι, η ΔΑΕΜ, ως μετεξέλιξη από Δημοτική Επιχείρηση σε Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρία, δραστηριοποιείται και συνεχώς αναπτύσσεται με γνώμονα την διευκόλυνση του πολίτη στην καθημερινότητά του, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και απλοποιώντας τις διαδικασίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή του.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- 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
- Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση : www.promitheus.gov.gr
- Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): www.daem.gr.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η ΔΑΕΜ ΑΕ.

Για την παρούσα διαδικασία έχουν υπογραφεί και εγκριθεί από το Ελεγκτικό Συνέδριο οι:

Α. με αρ. πρωτ. **164239/23-06-2021** Προγραμματική Σύμβαση μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜ Α.Ε. με τίτλο: «**ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ, ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**», όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις με αρ. πρωτ.: 160552/21-06-2024 και 160891/23-06-2025 Πράξεις Τροποποίησης, με την οποία η ΔΑΕΜ έχει αναλάβει να υλοποιήσει πρόγραμμα δράσης, που θα περιλαμβάνει την μηχανογραφική υποστήριξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και ειδικότερα την υποστήριξη, αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη, καθώς και την αναβάθμιση, συντήρησης και υποστήριξης ολοκληρωμένων συστημάτων μηχανογράφησης και υποστήριξης εξοπλισμού του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη διασφαλίζοντας αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και θα βελτιώσουν αφετέρου την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/ έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο.

Β. με αρ. πρωτ. 288551/12-11-24 Προγραμματική Σύμβαση μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜΑ.Ε. με τίτλο «**ΠΑΡΟΧΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ, ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ/ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ (ΕΠΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ, ΛΙΟΣΙΩΝ 22, ΠΑΤΗΣΙΩΝ 159, ΑΘΗΝΑΣ 63, ΑΘΗΝΑΣ 16)**» με την οποία η ΔΑΕΜ έχει αναλάβει από κοινού με το Δήμο Αθηναίων να υλοποιήσουν πρόγραμμα δράσης που θα περιλαμβάνει την μηχανογραφική υποστήριξη υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών καθώς και την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό των τμημάτων εξυπηρέτησης δημοτών και επαγγελματιών των δημοτικών κοινοτήτων του Δήμου Αθηναίων, διασφαλίζοντας αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και αφετέρου την βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο,

Γ. με αρ. πρωτ. 287717/12-11-2024 Προγραμματική Σύμβαση μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜ Α.Ε. με τίτλο «**ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ (ΣΥΔΙΠΑ) ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**» με την οποία η ΔΑΕΜ ΑΕ έχει αναλάβει, μεταξύ άλλων, να υλοποιήσει πρόγραμμα δράσης που θα περιλαμβάνει την αναβάθμιση, παραμετροποίηση, τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό και την παντός είδους υποστήριξη των υφιστάμενων εφαρμογών της Δημοτικής Αστυνομίας με την ταυτόχρονη παροχή κατάλληλου και σύγχρονου υλικοτεχνικού εξοπλισμού αλλά και στην ανάπτυξη νέων καινοτόμων εφαρμογών και λύσεων που θα διασφαλίσουν αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων της Δ/σης και θα βελτιώσουν αφετέρου την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο.

1.3 Συνοπτική περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

1.3.1. Αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των δημοτών-πολιτών του Δήμου Αθηναίων (εισερχόμενες κλήσεις, εξερχόμενες κλήσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία, διαβουλεύσεις), σύμφωνα με τους γενικούς και ειδικούς όρους και προϋποθέσεις της παρούσας και τις αναφερόμενες τεχνικές απαιτήσεις, προδιαγραφές και υποχρεώσεις.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) 64214200-1 -Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

1.3.3. Οι Προσφορές θα υποβάλλονται για το σύνολο των παρεχόμενων Υπηρεσιών που περιγράφονται στην παρούσα Διακήρυξη. Δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του Έργου.

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης δεν υποδιαιρείται σε τμήματα, λόγω της αρχιτεκτονικής και του ενιαίου χαρακτήρα του έργου, της συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των εργασιών, των υψηλών απαιτήσεων συνεννόησης και συνεργασίας που είναι αναγκαίο να εξασφαλίζονται μεταξύ των όλων των εμπλεκόμενων, καθώς και λόγω του περιορισμένου χρόνου υλοποίησης

1.3.4. Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για τρία (3) έτη μαζί με το δικαίωμα προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των δύο εκατομμυρίων εξήντα πέντε χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (2.065.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.666.000,00€ - ΦΠΑ 24% : 399.840,00 €).

Εκτιμώμενη αξία της σύμβασης υπολογίζεται ως ακολούθως:

(α) Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για τρία (3) έτη ανέρχεται στο ποσό του **ενός εκατομμυρίου εξακοσίων ενενήντα τριών χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (1.693.840,00 €)**, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.366.000,00 € - ΦΠΑ 24% : 327.840,00 €) Ο υπολογισμός της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης έχει γίνει με βάση το ακόλουθο πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών:

- ✓ πλήθος εισερχομένων κλήσεων: 560.000 κλήσεις,
- ✓ πλήθος εξερχόμενων κλήσεων : 50.000 κλήσεις,
- ✓ πλήθος email : 7.000 email,
- ✓ πλήθος διαβουλεύσεων: δώδεκα (12) (τέσσερις (4)/έτος)

(β) Προϋπολογισμός Δικαιώματος προαίρεσης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: Τριακόσιες χιλιάδες ευρώ (300.000,00€) πλέον της διαφοράς μεταξύ του ποσού της Οικονομικής Προσφοράς και του ως άνω βασικού προϋπολογισμού.

Δικαίωμα Προαίρεσης: Η αναθέτουσα διατηρεί το δικαίωμα (option) προαίρεσης όπως μονομερώς παρατείνει τη διάρκεια της σύμβασης ή/και αναθέσει περαιτέρω φυσικό αντικείμενο (πέρα από το αναφερόμενο προϋπολογισμένο πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών) με την προϋπόθεση ότι δεν θα έχει αναλωθεί ο ανωτέρω ανώτατος προϋπολογισμός.

1.3.3. Ο Ανώτατος Συνολικός Προϋπολογισμός (συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των δύο εκατομμυρίων εξήντα πέντε χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (2.065.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.666.000,00€ - ΦΠΑ 24% : 399.840,00 €).

1.3.4. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **τριάντα έξι (36) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της και μπορεί να παραταθεί κατά μέγιστον κατά δώδεκα (12) μήνες** αν η αναθέτουσα αποφασίσει να ασκηθεί το δικαίωμα της προαίρεσης κατά τα ανωτέρω οριζόμενα.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης δίδεται στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας διακήρυξης, όπου επισυνάπτονται οι σχετικοί Πίνακες.

1.3.5. Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, **για το σύνολο των υπηρεσιών του έργου.**

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)", όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει
- 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. 4912/2022 (ΦΕΚ Α 59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης».
- Το 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.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» (Φ.Ε.Κ. 87/Α'/2010)
- του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών»,
- του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",
- Το ν. 4250/2014 (Α' 94), άρθρο 1 'Κατάργηση της υποχρέωσης επικυρώσεων αντιγράφων εγγράφων
- Την παρ. Ζ του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,

- του π.δ 28/2015 (Α' 34) "Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία",
- της υπ' αριθμ. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2024 (Β' 2385/12.04.2024) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- 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»,
- της με αρ. 76928/09.07.2021 (ΦΕΚ Β' 3075/13-07-2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας με θέμα "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)",
- 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)»
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ 2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
- 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 π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- του Ν. 4919/2021 «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μίας 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.4605/2019 (ΦΕΚ 52Α) «Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2016 σχετικά με την προστασία της τεχνολογίας και των επιχειρηματικών πληροφοριών που δεν έχουν αποκαλυφθεί (εμπορικό απόρρητο) από την παράνομη απόκτηση, χρήση και αποκάλυψή τους (EEL 157 της 15.6.2016) – Μέτρα για την επιτάχυνση του έργου του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις».
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2,4 έως 7 και 12,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την

προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,

- 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 Κανονισμού (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.
- 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.
- της με αρ. πρωτ. **164239/23-06-2021** Προγραμματικής Σύμβασης μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜ Α.Ε. με τίτλο: «**ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ, ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**», όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις με αρ. πρωτ.: 160552/21-06-2024 και 160891/23-06-2025 Πράξεις Τροποποίησης, με την οποία η ΔΑΕΜ έχει αναλάβει να υλοποιήσει πρόγραμμα δράσης, που θα περιλαμβάνει την μηχανογραφική υποστήριξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και ειδικότερα την υποστήριξη, αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη, καθώς και την αναβάθμιση, συντήρησης και υποστήριξης ολοκληρωμένων συστημάτων μηχανογράφησης και υποστήριξης εξοπλισμού του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη διασφαλίζοντας αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και θα βελτιώσουν αφετέρου την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο.
- της με αρ. πρωτ. 288551/12-11-24 Προγραμματικής Σύμβασης μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜ Α.Ε. με τίτλο «**ΠΑΡΟΧΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ, ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ/ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ (ΕΠΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ, ΛΙΟΣΙΩΝ 22, ΠΑΤΗΣΙΩΝ 159, ΑΘΗΝΑΣ 63, ΑΘΗΝΑΣ 16)**» με την οποία η ΔΑΕΜ με την οποία η ΔΑΕΜ Α.Ε. έχει αναλάβει από κοινού με το Δήμο Αθηναίων να υλοποιήσουν πρόγραμμα δράσης που θα περιλαμβάνει την μηχανογραφική υποστήριξη υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών καθώς και την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό των τμημάτων εξυπηρέτησης δημοτών και επαγγελματιών των δημοτικών κοινοτήτων του Δήμου Αθηναίων, διασφαλίζοντας αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και αφετέρου την βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο,
- Της με αρ. πρωτ. 287717/12-11-2024 Προγραμματικής Σύμβασης μεταξύ του Δήμου Αθηναίων και της ΔΑΕΜ Α.Ε. με τίτλο «**ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ (ΣΥΔΙΠΑ) ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**» με την οποία η ΔΑΕΜ ΑΕ έχει αναλάβει, μεταξύ άλλων, να υλοποιήσει πρόγραμμα δράσης που θα περιλαμβάνει την αναβάθμιση, παραμετροποίηση, τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό και την παντός είδους υποστήριξη των υφιστάμενων εφαρμογών της Δημοτικής Αστυνομίας με την ταυτόχρονη παροχή κατάλληλου και σύγχρονου υλικοτεχνικού εξοπλισμού αλλά και στην ανάπτυξη

νέων καινοτόμων εφαρμογών και λύσεων που θα διασφαλίσουν αφενός την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων της Δ/νσης και θα βελτιώσουν αφετέρου την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και για την οποία υπάρχει αναλυτικός προϋπολογισμός και αντίστοιχη ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το συγκεκριμένο Έργο,

- της υπ. αριθμ. 15/30-10-2025 Θ.2 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΑΕΜ Α.Ε.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 12/12/2025 και ώρα 13.00

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)

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Προκήρυξη απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 07/11/2025 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

- Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).
- Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε ακόμη και στη διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.: <http://www.promitheus.gov.gr>, όπου η σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης σύμβασης στην πλατφόρμα ΕΣΗΔΗΣ έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό : 385758 και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης, όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν. 4727/2020, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ)
- Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL): www.daem.gr στην διαδρομή : www.daem.gr προκηρύξεις , στις 20/10/2025

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης, είναι τα ακόλουθα:

- η Προκήρυξη της Σύμβασης, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **δώδεκα (12) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. 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 ψηφιακά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

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

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

Η αναθέτουσα αρχή, με ειδικά 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») και στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των τμημάτων των εγγράφων της σύμβασης που έχουν συνταχθεί σε περισσότερες γλώσσες, επικρατεί η ελληνική έκδοση.

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.

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-μέλη 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. α' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Οι Εγγυητικές Επιστολές θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το Παράρτημα IV.

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

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, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

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

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λουπές 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.

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

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, που ανέρχεται στο 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης εκτός ΦΠΑ, δηλαδή στο ποσό των **είκοσι επτά χιλιάδων τριακοσίων είκοσι ευρώ (27.320,00 €)** για το σύνολο των παρεχόμενων Υπηρεσιών.

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 ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

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

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 προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

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 δωροδοκίας 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 λειτουργιών), 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 5^{ης} Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελεωειακού 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 (διασυννοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} 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 υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η 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. Εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

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

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας ή ένα από τα μέλη του 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. 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,

(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 θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

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

(στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα

φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

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

(η) εάν επιχειρήσει 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 εξ αμελείας 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.

Κυρώσεις των άρθρων 206, 207, 208, 213, 218, 219 και 220, 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) ως άνω, εφόσον ο οικονομικός φορέας έχει εξοφλήσει το σύνολο του ποσού στην αναθέτουσα αρχή, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει διαφορετικά. Η παράλειψη της δήλωσης των παραπάνω κυρώσεων στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης δεν λαμβάνεται υπόψη για την εφαρμογή της περ. ζ) ως άνω, εκτός αν ζητηθεί η συμπερίληψή τους από την αναθέτουσα αρχή. Για τον υπολογισμό των δύο εκατοστιαίων μονάδων (2%) του πρώτου εδαφίου της παρούσας παραγράφου 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 του Ν.4412/2016

2.2.3.4. 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 ψήφου 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. 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 2.2.3.3 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 αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί 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 ή 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 υποβάλει 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 πρόσωπο 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, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης και help desk.

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

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που 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 ή εμπορικά 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 κατά την τελευταία τριετία (ή από τη σύστασή τους, αν αυτή έγινε μέσα στην τελευταία τριετία) μέσο κύκλο εργασιών των τριών τελευταίων κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων μεγαλύτερο ή ίσο με το 150% του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης χωρίς ΦΠΑ χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης.

Σε περίπτωση που οι οικονομικοί φορείς δραστηριοποιούνται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο Μ.Ο. κύκλου εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιούνται, θα πρέπει να είναι ίσος με το 150% του προϋπολογισμού του Έργου.

Σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας η παραπάνω προϋπόθεση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας. Η ζητούμενη ικανότητα δεν επηρεάζεται από το ποσοστό συμμετοχής του κάθε φορέα στην ένωση/κοινοπραξία. Ο υποψήφιος Ανάδοχος, σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος, υποβάλλει Ισολογισμούς διαχειριστικών χρήσεων, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή Δήλωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, λόγω του εξειδικευμένου χαρακτήρα των ζητούμενων υπηρεσιών, για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι φορείς, επί ποινή αποκλεισμού τους από το διαγωνισμό, απαιτείται:

A. Να διαθέτουν αυτοί ή οι υπεργολάβοι τους αποδεδειγμένη εμπειρία, τεχνογνωσία και επαγγελματική ικανότητα σε έργα αντίστοιχου μεγέθους με τις υπό ανάθεση υπηρεσίες. Προς τούτο, οι οικονομικοί φορείς κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών:

- 1) απαιτείται να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον τρεις (3) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών Οργανωμένου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών η κάθε μια, φορέων του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ., κλπ. **Σημειώνεται ότι τα έργα που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου δεν θεωρούνται παρεμφερή.**
- 2) Δύο εκ των συμβάσεων αυτών θα πρέπει να εξυπηρετούν τουλάχιστον 120.000 κλήσεις κατ' έτος η κάθε μία.
- 3) Οι συμβάσεις αυτές αθροιστικά πρέπει να είναι ύψους τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου πεντακοσίων χιλιάδων ευρώ (€ 1.500.000,00) χωρίς ΦΠΑ.
- 4) Μια εκ των συμβάσεων αυτών θα πρέπει να είναι από αντίστοιχο έργο Εξυπηρέτησης Πολιτών σε δήμο, με πληθυσμό μεγαλύτερο από 80.000 (Στοιχεία ΕΛΣΤΑΤ). Το έργο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει και αξιοποίηση/χρήση ψηφιακών εφαρμογών υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων δημοτών.
- 5) Κατά την τελευταία τριετία να έχει χρησιμοποιήσει παραγωγικά στο πλαίσιο των υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου σε ένα τουλάχιστον Δήμο με πληθυσμό άνω των 80.000 κατοίκων έτοιμη διαδικτυακή πλατφόρμα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων καθημερινότητας πολιτών.
- 6) Κατά την τελευταία τριετία να έχει υλοποιήσει τουλάχιστον τέσσερις (4) συμβάσεις που να αφορούν υπηρεσίες διενέργειας δημόσιων διαβουλεύσεων/ερευνών κοινής γνώμης σε Δήμους με χρήση ψηφιακών εργαλείων/εφαρμογών διενέργειας διαδραστικών διαβουλεύσεων. Η μία (1) εκ των παραπάνω θα πρέπει να αφορά διενέργεια πολυκαναλικής έρευνας με ταυτόχρονη χρήση τριών τουλάχιστον μεθόδων όπως διενέργεια τηλεφωνικής έρευνας, έρευνας πεδίου με φυσική παρουσία ερευνητών και έρευνα με χρήση ψηφιακών εργαλείων διαδραστικών διαβουλεύσεων/έρευνας κοινής γνώμης.

B. Να διαθέτουν την απαιτούμενη οργάνωση, σχήμα διοίκησης και υλοποίησης των υπηρεσιών και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό για τις υπό ανάθεση υπηρεσίες που φέρει την απαιτούμενη εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα, ήτοι:

- (i) να διαθέσουν για την υλοποίηση των εν λόγω υπηρεσιών επταμελή Ομάδα Διαχείρισης απαρτιζόμενη από υπαλλήλους δικούς τους ή των υπεργολάβων τους. Η Ομάδα Διαχείρισης θα συντονίζει, διαχειρίζεται, επιβλέπει και παρακολουθεί την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών, θα ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη της ΔΑΕΜ Α.Ε. για θέματα που αφορούν στις υπηρεσίες και θα είναι ειδικά εξουσιοδοτημένη να επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη της ΔΑΕΜ Α.Ε. για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και ειδικά για ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης. Τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης θα διαθέτουν την

απαιτούμενη εμπειρία από συνεργασίες με φορείς ή εταιρείες εξυπηρέτησης κοινού ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντά τους και θα τυγχάνουν της έγκρισης της ΔΑΕΜ Α.Ε. Εκ των προαναφερθέντων μελών της Ομάδας Διαχείρισης, θα ορισθεί:

α) Ένας Υπεύθυνος Έργου (Project Manager) με 10ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας. Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον σε τρία έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου, ήτοι εξυπηρέτηση πολιτών.

β) Ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου με 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του στον συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και με γνώση της Αγγλική γλώσσας. Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου, ήτοι εξυπηρέτηση πολιτών.

γ) Δύο μέλη της Ομάδας Διαχείρισης που θα ορισθούν θα φέρουν 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στον συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με τίτλο σπουδών (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

δ) ένας Υπεύθυνος Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών με 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

ε) ένας Υπεύθυνος Εφαρμογών & Διαλειτουργικότητας Κέντρου Εξυπηρέτησης με 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

στ) ένας Υπεύθυνος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων διαδραστικών διαβουλευσεων/έρευνας κοινής γνώμης με 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

- (ii) Να διαθέσουν για την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών τουλάχιστον είκοσι (20) άτομα (ενδεικτικό μέγεθος ομάδας) ως εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents") που θα ασχολούνται με το κοινό του Δήμου Αθηναίων, και τα οποία θα είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας.
- (iii) Να διαθέτουν σε ετοιμότητα επιπλέον άτομα με τα ίδια ως άνω (i) απαιτούμενα προσόντα, προκειμένου να δύναται να απασχοληθούν, μετά από ανάλογη ειδοποίηση, για την αντιμετώπιση ακραίων συμβάντων εντός δύο ωρών το αργότερο.

Γ. Να διαθέτουν σύγχρονο πληροφοριακό εξοπλισμό και θέσεις εργασίας εξοπλισμένες με όλα τα αναγκαία μέσα για τη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών. Ο πληροφοριακός εξοπλισμός θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που ο ΓΚΠΔ επιβάλλει.

(i) Πιο συγκεκριμένα:

- Ο εξοπλισμός τους να είναι συμβατός με τον εξοπλισμό του τηλεφωνικού κέντρου του Δήμου Αθηναίων.

- Οι οικονομικοί φορείς δύνανται, εφόσον το επιθυμούν, να επισκεφτούν τον χώρο εγκατάστασης του τηλεφωνικού κέντρου, κατόπιν σχετικού αιτήματος προς την ΔΑΕΜ Α.Ε.. Η διάρκεια της επιτόπου επίσκεψης θα είναι μία (1) εργάσιμη ημέρα (08:00 π.μ. – 14:00 μ.μ.) προκειμένου να έχουν ίδια άποψη για τον εξοπλισμό και τις απαιτήσεις του τηλεφωνικού κέντρου. Οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να προσαρμοστούν σε τυχόν αλλαγές στην τεχνολογία του Τ.Κ (π.χ IP τηλεφωνία) μετά από έγκαιρη ενημέρωση χωρίς να επηρεαστεί η λειτουργία της γραμμής.
 - Να διαθέσουν αποκλειστικό αριθμό για το τερματισμό του 1595 στο δικό τους τηλεφωνικό κέντρο, με τα απαραίτητα κανάλια φωνής ώστε να επιτρέπεται η υποδοχή κατ' ελάχιστον 30 ταυτόχρονων κλήσεων.
 - Να παρέχεται η αντίστοιχη φυσική ασφάλεια τόσο για τα τερματικά όσο και για την πληροφορική υποδομή παροχής δικτύου (κατ' ελάχιστον UPS, Η/Ζ, κλιματισμός, πυρανίχνευση και πυρόσβεση, αισθητήρες υγρασίας, πυράντοχα υλικά όπου απαιτείται, δομημένη καλωδίωση)
 - Να διαθέτουν σύγχρονο σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής τους από κακόβουλες επιθέσεις έξωθεν ή/και εσωτερικά (κατ' ελάχιστον Firewall, IPS, IDS, DLP, υποδικτύωση για ασύρματα δίκτυα επισκεπτών)
 - Να διαθέτουν σύστημα ηχογράφησης των συνομιλιών από το οποίο να μπορούν να παρέχουν απομαγνητοφωνήσεις και τα αρχεία ηχογράφησης να αποθηκεύονται κρυπτογραφημένα.
 - Να διαθέτουν αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών που περιέχονται στα συστήματα τους εκτός των γραφείων και εντός Ε.Ε.
 - Να διαθέτουν σταθερή τηλεφωνική γραμμή για άμεση αμφίδρομη επικοινωνία των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents") εξειδικευμένης εξυπηρέτησης με τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισής τους.
- (ii) Ειδικότερα το τηλεφωνικό κέντρο των οικονομικών φορέων πρέπει να φέρει τα ακόλουθα, κατ' ελάχιστον, τεχνικά χαρακτηριστικά:
- Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος με συνδυασμό ηλεκτρικής γεννήτριας και UPS
 - Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλο λογισμικό Αυτόματης Διανομής Κλήσεων (ACD).
 - Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να υποστηρίζει την παρακολούθηση κλήσεων από επόπτες
 - Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία για τη μεταγωγή και μεταβίβαση κλήσεων
 - Περαιτέρω, το τηλεφωνικό κέντρο των οικονομικών φορέων πρέπει να παρέχει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες δυνατότητες/υπηρεσίες:
 - Ένδειξη κλήσης σε αναμονή – δυνατότητα για ένα εσωτερικό τηλέφωνο να λάβει/στείλει μια ακουστική ένδειξη ότι υπάρχει εσωτερική ή εξωτερική κλήση σε αναμονή
 - Συνεδρίαση – δυνατότητα εσωτερικού τηλεφώνου έχοντας ήδη πετύχει συνδιάλεξη να συμπεριλάβει και τρίτο άτομο στην συνδιάλεξη
 - Το τηλεφωνικό κέντρο των οικονομικών φορέων πρέπει να διαθέτει Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI), το οποίο πρέπει να φέρει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά:
 - Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα είναι υπεύθυνο για την «έξυπνη» δρομολόγηση των κλήσεων προς τους εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents")
 - Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να καταγράφει λεπτομερώς στην κεντρική Βάση Δεδομένων όλες τις ενέργειες που πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο και με τα κατάλληλα εργαλεία θα παράγει πάσης φύσεως real – time αναφορές σχετικά με την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, για την αποτελεσματική διοίκηση και διαχείριση αυτού, καθώς και ιστορικά στοιχεία για την πληροφόρηση των χρηστών, των υπευθύνων του κέντρου και της ΔΑΕΜ Α.Ε.

- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) έχει τη δυνατότητα εκφώνησης μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων σε εισερχόμενες κλήσεις (μήνυμα υποδοχής, μήνυμα αναμονής), πλοήγηση σε μενού επιλογών (πχ για Βοήθεια στο Σπίτι, πατήστε 1, για Ραντεβού με τις υπηρεσίες του Δήμου, πατήστε 2, κλπ) και χειρίζεται τη δρομολόγηση κλήσεων στις αντίστοιχες ομάδες agents βάσει των επιλογών του καλούντος (δυνατότητα IVR με επιλογές βάσει πληκτρολόγησης).

Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ηχογράφησης συνομιλιών και παρακολούθησής τους αλλά και αποθήκευσή τους ανάθεση, ώρα και ημερομηνία για όλο το χρονικό διάστημα της παροχής των υπό ανάθεση υπηρεσιών. Η αποθήκευση των ψηφιακών ηχογραφήσεων (δεδομένα ήχου) θα πρέπει να προστατεύεται με την χρήση ισχυρής κρυπτογράφησης για αποτροπή παρεϊσδυσης και υποκλοπής των δεδομένων ψηφιακού ήχου από κακόβουλους εξωτερικούς χρήστες οι οποίοι δύναται να τα χρησιμοποιήσουν προς το συμφέρον τους. Επίσης, θα πρέπει να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας (σε καθημερινή βάση ή και σε πραγματικό χρόνο) για τα δεδομένα των ψηφιακών ηχογραφήσεων προκειμένου να δίνεται η δυνατότητα της επιχειρησιακής συνέχειας σε περίπτωση καταστροφικού γεγονότος. Η αποστολή των δεδομένων από το Call Center προς την ΔΑΕΜ Α.Ε. πρέπει να γίνεται με την χρήση κρυπτογραφημένων μέσω μεταφοράς (φυσική μεταφορά) ή μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

- Το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης και συλλογής συγκεντρωτικών και αναλυτικών (για κάθε γραμμή και κλήση) στατιστικών στοιχείων σε πραγματικό χρόνο, αποθήκευσής τους και αναζήτησής τους με χρήση αντίστοιχων φίλτρων και παρουσίασης αυτών μέσω σχηματικών διαγραμμάτων. Εάν τα στατιστικά στοιχεία είναι πλήρως ανωνυμοποιημένα και δεν υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης των υποκειμένων των δεδομένων τότε δεν χρειάζεται καμία ενέργεια προς την κατεύθυνση της προστασίας των δεδομένων κατά την διάρκεια της αποθήκευσής τους (π.χ. κρυπτογράφηση).
- Το υποσύστημα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος Τηλεφωνίας (CTI) που οφείλουν να διαθέτουν οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να κατ' ελάχιστον να παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο στοιχείων όπως:

- Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχων μέγιστος χρόνος κλήσης στην αναμονή
- Αριθμός κλήσεων που εκτράπηκαν προς το κέντρο του οικονομικού φορέα
- Αναμενόμενος χρόνος αναμονής
- Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
- Πλήθος απαντημένων κλήσεων
- Πλήθος χαμένων κλήσεων
- Overflow στην αναμονή
- Ποσοστά επιτυχίας ως προς τον χρόνο απάντησης και το πλήθος των κλήσεων που απαντήθηκαν Real Time Service Level – Abandoned Rate – Average Talk Time – Not Ready Time
- Στοιχεία των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου (“call center agents”) και των ομάδων εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου (“call center agents”)
- Real time στατιστικά ανά call center agent

Δ) Να διαθέτουν εξοπλισμό που πρόκειται να χρησιμοποιεί κατά την παροχή των Υπηρεσιών που φέρει την απαιτούμενη σήμανση CE που υποδηλώνει ότι πληροί τις απαιτήσεις και προδιαγραφές της

ισχύουσας νομοθεσίας.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν σε ισχύ κατά την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς, πιστοποιητικά που εκδίδονται από ανεξάρτητους διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης, και τα οποία βεβαιώνουν την τήρηση εκ μέρους του αναδόχου συγκεκριμένων προτύπων διασφάλισης ποιότητας. Συγκεκριμένα, οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να διαθέτουν:

- Σύστημα διαχείρισης ποιότητας βάσει του προτύπου ISO 9001: 2015
- Σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών βάσει του προτύπου ISO 27001:2022
- Σύστημα Διαχείρισης Ιδιωτικότητας Πληροφοριών βάσει του προτύπου ISO 27701:2019
- Σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία βάσει του προτύπου ISO 45001:2018
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης βάσει του προτύπου ISO 14001:2015

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, το κριτήριο πρέπει να πληρείται από όλα τα μέλη της ένωσης.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη.

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-εκτός των περιπτώσεων Β και Γ), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων ή των υπεργολάβων τους, μόνο, 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.[Ι].γ 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 την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την 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.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους, ως δικαιολογητικό συμμετοχής, 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 το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 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 του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

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

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

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

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

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του ως προς 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 όσον αφορά στην 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 της παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.3, 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 που εκδόθηκε η απόφαση 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 την λήψη, εκ μέρους των οικονομικών φορέων, επανορθωτικών μέτρων, αυτά θα δηλώνονται (αναφέρονται) στην 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 VI της παρούσας.

2.2.9.2. Αποδεικτικά μέσα

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

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

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

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

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

B.1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω. . Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, 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 έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.3, 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 2.2.3.3. 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.

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,

Τονίζεται ότι, πλέον, με τις διατάξεις των άρθρων 134 και 135 του ΣΤ' Κεφαλαίου Ευθύνη νομικών προσώπων σε περίπτωση δωροδοκίας του ν. 5090/2024, από τη δημοσίευση του ως άνω νόμου [23-02-2024], ειδικά για τις αξιόποινες πράξεις των άρθρων 159Α *Δωροδοκία πολιτικών προσώπων*, 236 *Δωροδοκία υπαλλήλου*, των παρ. 2 έως 4 του άρθρου 237 *Δωροληψία και δωροδοκία δικαστικών λειτουργών*, της παρ. 2 του άρθρου 237Α *Εμπορία επιρροής –Μεσάζοντες* του Ποινικού Κώδικα που τελούνται προς όφελος ή για λογαριασμό νομικών προσώπων ή οντοτήτων, προβλέπεται η διάγνωση της ευθύνης τους, μέσω της ποινικής δίκης. Επομένως, η αμετάκλητη ποινική απόφαση περί επιβολής κυρώσεων εις βάρος νομικού προσώπου-οντότητας, έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του/της από τις δημόσιες συμβάσεις και τις συμβάσεις παραχώρησης, για τα αδικήματα δωροδοκίας των περ. β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016. Περαιτέρω, επισημαίνεται ότι καθώς δεν έχει ακόμη προβλεφθεί η τήρηση ποινικού μητρώου για τα νομικά πρόσωπα ή οντότητες, σε συνέχεια αμετάκλητης απόφασης επιβολής εις βάρος τους, μέσω της ποινικής διαδικασίας, κυρώσεων του ως άνω άρθρου 134, ούτε η έκδοση ισοδύναμου με το απόσπασμα ποινικού μητρώου εγγράφου, επαρκή απόδειξη περί του ότι ο οικονομικός φορέας που έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα δεν εμπίπτει σε καμία από τις περιπτώσεις των αδικημάτων δωροδοκίας που αναφέρονται στο άρθρο 73 παρ. 1 κατ' εφαρμογή των άρθρων 134 και 135 του ν. 5090/2024, αποτελεί η ένορκη βεβαίωση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 80 παρ. 2 του ν.4412/2016.

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

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 όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

γ) για την παράγραφο 2.2.3.3 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του

οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.3, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

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

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη 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 εταιρείες ή αλλοδαπά νομικά πρόσωπα που αντιστοιχούν σε ανώνυμες εταιρείες:**

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

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

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

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

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

i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του 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 3.1.2 της παρούσας.

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

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.6, 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 VI της παρούσας Διακήρυξης). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

B.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 ή εμπορικού 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 Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η. των ως άνω Επιμελητηρίων. Οικονομικοί φορείς που έχουν οικονομικό σκοπό και δεν έχουν την εμπορική ιδιότητα, και συνεπώς δεν είναι υπόχρεοι εγγραφής στο Γ.Ε.Μ.Η. (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)

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.

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5:

Οι οικονομικοί φορείς, σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένοι, υποβάλλουν ισολογισμούς των τελευταίων τριών (3) κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων ή από τη σύστασή τους, αν αυτή έγινε μέσα στην τελευταία τριετία, σε περίπτωση που υποχρεούνται στην έκδοση Ισολογισμών ή Ένορκη Βεβαίωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην έκδοση Ισολογισμών.

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.

B.4. Για την απόδειξη της καταλληλότητας της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

Για το 2.2.6 Α): Πίνακα των κυριότερων ολοκληρωμένων έργων που εκτέλεσαν οι ίδιοι ή/και υπεργολάβοι τους ή στα οποία συμμετείχαν οι ίδιοι ή/και οι υπεργολάβοι τους κατά τα τελευταία τρία (3) έτη από τις οποίες να προκύπτει ότι πληρούνται η ελάχιστη προϋπόθεση της παρ. 2.2.6.

Ο Πίνακας έργων πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΟΥ (από – έως)	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

όπου ως «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ» υποβάλλεται:

- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή και από το οποίο να προκύπτει σαφώς η κάλυψη των ανωτέρω προϋποθέσεων συμμετοχής.
- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται Βεβαίωση Καλής Εκτέλεσης υπογεγραμμένη από τον ιδιώτη τον ίδιο ή όπως εκπροσωπείται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπό του ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, από την οποία να προκύπτει σαφώς η κάλυψη των ανωτέρω προϋποθέσεων συμμετοχής, και όχι η σχετική Σύμβαση Έργου.

Για το 2.2.6 Β):

1) Πίνακα των στελεχών της Ομάδας Διαχείρισης, σύμφωνα με το παρακάτω υπόδειγμα:

A/A	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Εταιρεία	Ιδιότητα εταιρείας (ή φυσικού προσώπου) στο έργο (Προσφέρων Δανείζων Εμπειρία Υπεργολάβος)	Ρόλος στην Ομάδα Έργου	Θέση / ειδικότητα που καλύπτει από τις αναφερόμενες στο Κεφάλαιο 2.2.6.Β

2) Βιογραφικά σημειώματα για τα όλα τα ανωτέρω μέλη της Ομάδας Διαχείρισης, από τα οποία να προκύπτει η κάλυψη των προϋποθέσεων συμμετοχής και ειδικότερα για την κάλυψη των απαιτήσεων των παραγράφων 2.2.6 Β απαιτείται για τον Υπεύθυνο και τον αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου η υποβολή αντιγράφου πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών.

Για το 2.2.6 Γ) και Δ):

Αναλυτική περιγραφή του εξοπλισμού που θα απαιτηθεί και ο οποίος θα πληροί τα τιθέμενα τεχνικά χαρακτηριστικά.

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά ή ισοδύναμα, με πεδίο εφαρμογής σχετικό με τα αναφερόμενα και σε ισχύ κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών:

α) Πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, το οποίο να έχει εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης με πεδίο εφαρμογής σχετικό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

β) Πιστοποιητικό ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2022 ή ισοδύναμο στον τομέα των πληροφοριακών συστημάτων, και ειδικότερα με πεδίο εφαρμογής στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

γ) Πιστοποιητικό διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία βάσει του προτύπου ISO 45001:2018 ή ισοδύναμο, το οποίο να έχει εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης με πεδίο εφαρμογής σχετικό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

δ) Σύστημα Διαχείρισης Ιδιωτικότητας Πληροφοριών βάσει του προτύπου ISO 27701:2019 το οποίο να έχει εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης με πεδίο εφαρμογής σχετικό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου.

ε) Πιστοποιητικό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης βάσει του προτύπου ISO 14001:2015 ή ισοδύναμο το οποίο να έχει εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης με πεδίο εφαρμογής σχετικό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου.

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από

την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς, όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται 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.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά

περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016. Σε περίπτωση ενώσεων, τα κριτήρια τεχνικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας αρκεί να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης. Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

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

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

1. οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
2. 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 Κριτήριο 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
K1	Σαφήνεια της πρότασης, κατανόηση του αντικείμενου του έργου και μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του έργου. Παραδοτέα έργου	40%
K2	Τεχνική επάρκεια για την υλοποίηση του έργου	25%

K3	Τρόπος εξασφάλισης επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (SLA) και πλάνο αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών της παρεχόμενης υπηρεσίας	20%
K4	Σχήμα διοίκησης, ικανότητα και αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου που θα διαθέσει ο υποψήφιος για τη διοίκηση και την παρακολούθηση του Έργου	15%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100,00%

Επεξήγηση κριτηρίων:

Κριτήριο 1^ο: Σαφήνεια της πρότασης, κατανόηση του αντικειμένου του έργου και μεθοδολογία υλοποίησης του έργου (K1)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται πόσο καλά κατανοεί και παρουσιάζει ο υποψήφιος στην προσφορά του τις **απαιτήσεις του έργου**. Εξετάζεται πόσο καλά αντιλαμβάνεται το συγκεκριμένο έργο, το γενικό και ειδικό πλαίσιο, τις απαιτήσεις, τις ιδιαιτερότητες, τα ειδικά ζητήματα και τους πιθανούς κινδύνους, καθώς και τους προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισής τους.

Κρίνεται η καταλληλότητα της **μεθοδολογίας** που θα προταθεί για την υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου του παρόντος διαγωνισμού, η **σαφήνεια, η πρακτικότητα και η εφικτότητα εφαρμογής της**. Αναφορικά με τη αξιολόγηση της μεθοδολογίας θα εκτιμηθεί θετικά **πρότερη, τεκμηριωμένη και επιτυχής εκτέλεση αυτής σε παρεμβάσεις συναφούς αντικειμένου**. Στην περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης θα πρέπει να περιληφθεί και **αναλυτική περιγραφή των εργαλείων υλοποίησης και της καταλληλότητας αυτών**.

Τέλος κρίνεται η μεθοδολογία που θα προταθεί για την συγκέντρωση και την παρουσίαση των παραδοτέων σε σχέση με τη δυνατότητα που θα παρέχεται για τον έλεγχο και την αξιολόγηση αυτών

Κριτήριο 2^ο: Τεχνική επάρκεια για την υλοποίηση του έργου (K2)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η **αρτιότητα της περιγραφής των συστημάτων** που προτείνονται για την υλοποίηση του έργου και η **τεχνική επάρκεια, η πληρότητα και η αξιοπιστία των συστημάτων αυτών με βάση τις προδιαγραφές τους**.

Ιδιαίτερη εκτίμηση θα δοθεί στην παροχή συστημάτων που έχουν επιπλέον ή βελτιωμένα χαρακτηριστικά από τα ζητούμενα.

Επιπλέον, θα εκτιμηθούν ιδιαίτερα τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες της προσφερόμενης υλικοτεχνικής υποδομής που **ενισχύουν την καινοτομία και ανταποκρίνονται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις**.

Κριτήριο 3^ο: Τρόπος εξασφάλισης επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (SLA) και πλάνο αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών της παρεχόμενης υπηρεσίας (K3)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται το προτεινόμενο πλάνο για την **αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών** που μπορούν να ανακύψουν κατά τη διαδικασία υλοποίησης του έργου σχετικά με τη **διαθεσιμότητα του προσωπικού** αλλά και τη **διαχείριση της στελέχωσης** σε περιπτώσεις αυξημένου φόρτου εργασίας

Κριτήριο 4^ο: Δομή, ικανότητα και αποτελεσματικότητα του οργανωτικού σχήματος της Ομάδας Έργου (K4)

Σε αυτό το κριτήριο αξιολογείται η **Δομή, Σύνθεση και Οργάνωση της Ομάδας Έργου**, καθώς και η **Μεθοδολογία Διοίκησής** της σε σχέση με τις απαιτήσεις του έργου. Κρίνεται πόσο κατάλληλη και επαρκής είναι η **δομή, η σύνθεση και η οργάνωση της Ομάδας Έργου** του υποψηφίου. Αξιολογείται επίσης πόσο καλά καλύπτονται οι ανάγκες του έργου από τα **προσόντα, την επαγγελματική εμπειρία και τα καθήκοντα** των μελών της Ομάδας Έργου, καθώς και η **λογική και η επάρκεια στην κατανομή του χρόνου απασχόλησης** των μελών της ομάδας στα διάφορα αντικείμενα, τις φάσεις και τις δραστηριότητες του έργου. Τέλος, εξετάζεται ο **βαθμός στον οποίο αυτή η κατανομή καλύπτει τις απαιτήσεις του συγκεκριμένου έργου**.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα “Κριτήρια Αξιολόγησης”, όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα της παρ. 2.3.1.

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

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

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

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

$$T = \sigma_1 * K_1 + \sigma_2 * K_2 + \dots + \sigma_n * K_n, \text{ όπου}$$

T= ο συνολικός βαθμός της τεχνικής προσφοράς του διαγωνιζόμενου,

K_n = ο βαθμός του κριτηρίου και

Σ_n = ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου

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

Προσδιορισμός της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

Για την επιλογή της πλέον συμφέρουσας από οικονομικής άποψης προσφοράς βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής αξιολογούνται μόνο οι προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές και είναι σύμφωνες με τους λοιπούς όρους της Διακήρυξης.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη τιμή (A) της σχέσης:

$$A = 80 * (T/T_{\max}) + 20 * (O_{\min}/O)$$

όπου: T = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς,

T_{\max} = Συνολική βαθμολογία της καλύτερης τεχνικής προσφοράς,

O_{\min} = τιμή χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς,

O = τιμή οικονομικής προσφοράς,

A το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Ο Συντελεστής βαρύτητας τεχνικής προσφοράς, ορίζεται σε ποσοστό ογδόντα επί τοις εκατό (80%) και ο Συντελεστής βαρύτητας οικονομικής προσφοράς, ορίζεται σε ποσοστό είκοσι επί τοις εκατό (20%)

Το άθροισμα των δύο συντελεστών βαρύτητας ισούται με εκατό (100).

Προσφορά που υπερβαίνει την προϋπολογισθείσα δαπάνη, δεν γίνεται αποδεκτή και απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Μετά την ολοκλήρωση της τεχνικής και οικονομικής αξιολόγησης κατά τα προηγούμενα οι προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά του τελικού βαθμού A. Ο τελικός βαθμός αξιολόγησης υπολογίζεται από τον παραπάνω τύπο με ακρίβεια μέχρι δύο (2) δεκαδικών ψηφίων.

Σε περίπτωση ισοδύναμων προσφορών, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προσφέροντα με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς. Σε περίπτωση ισοβαθμίας και ως προς την τεχνική προσφορά, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προσφέροντα με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών

φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 1.3 της Διακήρυξης και στα Παραρτήματα Ι και ΙΙΙ της Διακήρυξης, για το σύνολο των ζητούμενων Υπηρεσιών.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

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

Ο, σύμφωνα με τα παραπάνω, ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράψει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης.

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 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. 64233/08.06.2021 (Β'2453/09.06.2021) 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)» (εφεξής Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες).

Για τη συμμετοχή στο 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 εμπιστευσης 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 και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 10 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

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

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, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

Εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, οι οικονομικοί φορείς επισυνάπτουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική και οικονομική προσφορά) παραπέμποντας στο σχετικό άρθρο της διακήρυξης σύμφωνα με τα περιεχόμενα Τεχνικής Προσφοράς που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα II και το χορηγούμενο υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα III.

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

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

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

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

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

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

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

περίπτωση απλής φωτοτυπίας ιδιωτικών εγγράφων.

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

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

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

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

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

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

δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την 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 το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.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 πολιτή της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

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

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

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει.

Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

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 PromitheusESPDint, 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 δύναται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

A. Παρουσίαση του οικονομικού φορέα

B. Αναλυτική τεκμηρίωση τήρησης των τεκμηρίων αξιολόγησης της τεχνικής προσφοράς.

Για την τεκμηρίωση τήρησης των τεκμηρίων αξιολόγησης της τεχνικής προσφοράς θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιληφθούν τα κεφάλαια που αποτυπώνονται στον πίνακα του Παρατήματος II

Γ. Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης τεχνικής ικανότητας και επάρκειας. Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» θα περιέχει, επίσης, τα χαρακτηριστικά και τα στοιχεία εκείνα που διασφαλίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και αποδεικνύουν την ειδική τεχνική ικανότητα του υποψηφίου που απαιτείται για το έργο όπως αυτές περιγράφονται στο πεδίο 2.2.6

Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» την ηλεκτρονική τεχνική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία σύμφωνα με τα ανωτέρω περιγραφόμενα, σε μορφή pdf.

Επίσης, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» το ψηφιακά υπογεγραμμένο αρχείο τεχνικής προσφοράς του συστήματος, που παράγεται με τη διαδικασία «εκτυπώσεων» του ΕΣΗΔΗΣ, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.4.2.4.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν. Κάθε άλλο έγγραφο και υλικό που τεκμηριώνει τη συμβατότητα των προσφερόμενων προδιαγραφών ως προς τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης.

Επισημαίνεται ότι στα περιεχόμενα της τεχνικής προσφοράς δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να εμφανίζονται οικονομικά στοιχεία. Τυχόν εμφάνιση οικονομικών στοιχείων προσφοράς αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς. Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» την ηλεκτρονική τεχνική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία σύμφωνα με τα ανωτέρω περιγραφόμενα, σε μορφή pdf.

Τα παραπάνω στοιχεία της Τεχνικής προσφοράς του υποψηφίου **δεν πρέπει να ξεπερνούν τις 180 σελίδες** (πλέον τυχόν παραρτημάτων, εξώφυλλων, πίνακα περιεχομένων), με μέγεθος γραμματοσειράς ≥ 11 points, περιθώριο από τα άκρα $\geq 2,5\text{cm}$ και spacing ≥ 1 . Σελίδες πέραν του ορίου αυτού δε θα λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση, και εφόσον περιέχουν στοιχεία σχετικά με κάλυψη υποχρεωτικών απαιτήσεων μπορεί να οδηγήσουν σε απόρριψη της προσφοράς.

Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» την ηλεκτρονική τεχνική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία σύμφωνα με τα ανωτέρω περιγραφόμενα, σε μορφή pdf.

Επίσης, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» το ψηφιακά υπογεγραμμένο αρχείο τεχνικής προσφοράς του συστήματος, που παράγεται με τη διαδικασία «εκτυπώσεων» του ΕΣΗΔΗΣ, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.4.2.4.

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 σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα ΙΙΙ της διακήρυξης.

Οι τιμές δίδονται σε ευρώ ανά μονάδα και πρέπει να είναι στρογγυλοποιημένες σε δύο δεκαδικά ψηφία.

Η τιμή δίνεται για το σύνολο των Υπηρεσιών. Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Οικονομική Προσφορά» την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

Επίσης, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο «Οικονομική Προσφορά» το ψηφιακά υπογεγραμμένο αρχείο οικονομικής προσφοράς του συστήματος, που παράγεται με τη διαδικασία «εκτυπώσεων» του ΕΣΗΔΗΣ, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.4.2.4.

Το ποσό που θα καταχωρηθεί στην ηλεκτρονική φόρμα του ΕΣΗΔΗΣ θα είναι το ποσό που θα αναγράφεται στη στήλη «Γενικό Σύνολο Χωρίς ΦΠΑ» του Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς 3 (βλ Παράρτημα ΙΙΙ).

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση των ειδών και υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

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

Οι τιμές που θα δοθούν με την προσφορά είναι σταθερές για όλη τη συμβατική διάρκεια και αποκλείεται οποιαδήποτε αναπροσαρμογή αυτών. Προσφορά που περιλαμβάνει όρο αναπροσαρμογή τιμών απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στην παρούσα διακήρυξη.

Οποιαδήποτε μεταβολή στην ισχύουσα νομοθεσία που διέπει την παρούσα διακήρυξη/σύμβαση αφενός είναι δεσμευτική για τον ανάδοχο ο οποίος και οφείλει να εφαρμόσει τις τυχόν αλλαγές άμεσα αφετέρου δεν δύναται σε καμία περίπτωση η μεταβολή αυτή να προκαλέσει οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για την ΔΑΕΜ Α.Ε.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα **εννέα (9) μηνών** από την επόμενη της διενέργειας 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, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία, 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 δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, 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, ελλειπίς, 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 έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και το άρθρο 102 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.3 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) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τα αγαθά, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,

θ) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,

ι) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης που έχουν ρητώς καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη,

ια) 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,

ιβ) 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,

ιγ) 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.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

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

1. Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την 18/12/2025 και ώρα 13.00
2. 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

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' αναλογία 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 σχετικών 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 σχετικά η Επιτροπή.

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

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, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν 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 επιλέγεται ο προσφέρων με την 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 αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να

προσκομισθούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

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

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς την αναθέτουσα αρχή, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα 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 προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας.

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

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

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της

αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

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, εφόσον απαιτείται, και

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. 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 αποφασιζόμενο 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 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 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

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

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

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

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα

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

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες. Σε περίπτωση που η διαγωνιστική διαδικασία δεν διενεργείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, η προδικαστική προσφυγή κατατίθεται στην ΕΑΔΗΣΥ. Σε περίπτωση τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία ανακοινώνεται και πιστοποιείται εκ των προτέρων, για τις δημόσιες συμβάσεις προμηθειών και

υπηρεσιών από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του ΕΣΗΔΗΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και για τις δημόσιες συμβάσεις έργων, μελετών και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών, από τη Γενική Γραμματεία Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, 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 σύμφωνα με τη διαδικασία του τρίτου εδαφίου, εκ των υστέρων. 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 παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 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 προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

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.

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 του οικείου Κλιμακίου της ΕΑΔΗΣΥ, μετά από άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Μέρος Β', περί προδικαστικής προσφυγής για την κήρυξη ακυρότητας της σύμβασης, εκτός εάν η ΕΑΔΗΣΥ, κατά τη διαδικασία χορήγησης προσωρινών μέτρων, σύμφωνα με το άρθρο 366, αποφανθεί διαφορετικά. Κατά τα λοιπά η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, με την επιφύλαξη του άρθρου 366.

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

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

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της προσφυγής, προκειμένου να ασκήσει το, προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 π.δ. 39/2017, δικαίωμα 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων η αναθέτουσα αρχή μπορεί να

παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

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

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

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

Οι προθεσμίες των άρθρων 365, 366 και 367 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 του πρώτου εδαφίου, 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 εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμόδιου Διοικητικού Δικαστηρίου. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η αναθέτουσα αρχή, αν η Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

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

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

Η αίτηση ασκείται στο αρμόδιο Δικαστήριο εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση απόφασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 367 περί διαδικασίας λήψης απόφασης και συνεπειών των αποφάσεων της ΕΑΔΗΣΥ. Η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου. Ο Πρόεδρος του αρμοδίου Τμήματος ορίζει με πράξη του τον εισηγητή, καθώς και την ημέρα και την ώρα εκδίκασης της αίτησης. Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την 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 αρμοδίου 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 της **αναθέτουσας αρχής**. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων. Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως अपαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου 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 άσκησή 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 αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

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

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

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

3.5 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 δευτέρου εδαφίου της παρ. 7 του άρθρου 105, περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης.

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 106, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικείμενου δεν ενδιαφέρει πλέον την αναθέτουσα αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1. Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης)

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, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης, και κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

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

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

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

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

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, για διάστημα 30 ημερών.

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

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

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

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.

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 δεσμεύεται ότι μαζί με την κύρια Σύμβαση θα υπογράψει και σχετικό Συμφωνητικό επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.4624/ 2019 και στο Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679.

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 ή 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 προς αντικατάσταση υπεργολάβου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2.2.8 της διακήρυξης, τότε η ως άνω αντικατάσταση γίνεται μόνο κατόπιν σύμφωνης γνώμης της Α.Α και εφόσον ο νέος υπεργολάβος πληροί τις ικανότητες αυτές.

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 ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής της περ. β της παρ. 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016..

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

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

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωρισθεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της 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. 4.3.3. της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί τμηματικά ανά μήνα με τον πιο κάτω τρόπο:

Το 100% της συμβατικής αξίας που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί κατά τον μήνα αναφοράς σε συνέχεια της οριστικής ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής αυτών .

Η συμβατική αξία που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί υπολογίζεται απολογιστικά λαμβάνοντας υπόψη :

- 1) Τον αριθμό των εισερχόμενων κλήσεων της γραμμής 1595 που εξυπηρετήθηκαν
- 2) Τον αριθμό των εξυπηρετήσεων μέσω email
- 3) Τον αριθμό των εξερχόμενων κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν
- 4) Τον αριθμό των διαβουλεύσεων που πραγματοποιήθηκαν

Για την παραλαβή των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίζει κατ'ελάχιστον αναλυτικές καταστάσεις στατιστικών στοιχείων επί των κλήσεων, που αφορούν ειδικά:

- Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
- Πλήθος απαντημένων κλήσεων
- Πλήθος κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από το ηχητικό μήνυμα.
- Πλήθος χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned calls)
- Πλήθος χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop calls)
- Ποσοστά επιτυχίας απαντημένων κλήσεων εντός των 30 sec (sla)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned rate)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop rate)
- Μέση διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων

Από το συμβατικό τίμημα που θα προκύπτει με βάση της υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί αφαιρούνται τυχόν ποινικές ρήτρες που αφορούν πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 5.2.2 της παρούσας.

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, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Ο Ανάδοχος θα υποχρεούται να παρέχει στην ΔΑΕΜ Α.Ε., κατά τη λήψη του μηνιαίου τιμήματος, υπεύθυνη δήλωση ότι τηρήθηκαν απ' αυτόν όλες οι υπό της κείμενης εργατικής νομοθεσίας υποχρεώσεις περί υγείας, ασφάλειας και ασφάλισης του έναντι του προσωπικού του, για τη χρονική περίοδο, την οποία θα καλύπτει η έκδοση του τιμολογίου.

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 παράδοση του των ειδών και υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Για τις συμβάσεις αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης της χρηματοδότησης, κράτηση ύψους 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.

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.**

Οι υπέρ τρίτων ανωτέρω κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

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

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

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

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

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, στην οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, 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 τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων

προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

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

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

δ) Οι ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων υπολογίζονται ως εξής

δ.1) Η μη προσήκουσα εξυπηρέτηση πολιτών (π.χ. καταγγελία πολίτη για ελλιπή ή αγενή εξυπηρέτηση, παράλειψη αποστολής ή μη έγκαιρη αποστολή σήματος προς την αρμόδια Υπηρεσία, μη ορθή συμπλήρωση στοιχείων, κ.λ.π.) και η μη συμμόρφωση των μελών της Ομάδας Διαχείρισης και εν γένει του Προσωπικού που χρησιμοποιείται κατά την παροχή των υπηρεσιών με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις της ΔΑΕΜ Α.Ε. που απορρέουν από την παρακολούθηση και καταγραφή προβλημάτων εξυπηρέτησης συνιστούν πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων. Για κάθε περίπτωση πλημμελούς εκτέλεσης συμβατικών υποχρεώσεων κατά τα ανωτέρω, καταπίπτει σε βάρος του αναδόχου ποινική ρήτρα ίση με το μισό τοις εκατό (0,5%) του μηνιαίου τιμήματος, χωρίς ΦΠΑ.

δ.2) Περαιτέρω, ρητά ορίζεται ότι πλημμελής εκτέλεση συμβατικών υποχρεώσεων συνιστά η με υπαιτιότητα του αναδόχου μη επίτευξη από αυτόν του εκάστοτε επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου) του Παραρτήματος Ι της παρούσας διακήρυξης για εισερχόμενες κλήσεις (Service Level – Inbound Calls) και επηρεάζει τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και κατ' επέκταση την εικόνα του Δήμου Αθηναίων προς τους πολίτες. Ειδικά στην περίπτωση μη επίτευξης των αντίστοιχων στόχων καταπίπτουν σε βάρος του αναδόχου οι κατωτέρω ποινικές ρήτρες:

- Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 2 (Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου) του Παραρτήματος Ι της παρούσας διακήρυξης, ο ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (**Service Level – Inbound Calls**) και να απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις μέσα σε 30'' (και σε κάθε περίπτωση σε ποσοστό που δεν υπολείπεται του 70% αυτών μηνιαίως σε υπολογισμό του Service Level δεν θα προσμετρώνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφόσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι λιγότερος των 30'' δευτερολέπτων).
- Σε περίπτωση που το Service Level για τις εισερχόμενες κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 1595 (Service Level – Inbound Calls) διαμορφώνεται μηνιαία σε επίπεδο κατώτερο του 70%, δηλαδή σε περίπτωση που το 70% των εισερχομένων κλήσεων προς τον σύντομο κωδικό 1595 εντός δεδομένου μήνα δεν έχουν απαντηθεί σε χρόνο 30'', θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα, το ύψος της οποίας θα προσαρμόζεται αντίστοιχα με τα εύρη της παρακάτω κατανομής ως εξής, χωρίς ΦΠΑ:

Ποσοστό εισερχόμενων κλήσεων που έχουν απαντηθεί σε χρόνο 30''	ΠΟΙΝΙΚΗ ΡΗΤΡΑ
65% - 69%	2% επί του μηνιαίου τιμήματος
60% - 64%	5% επί του μηνιαίου τιμήματος
Μικρότερο από 60%	7% επί του μηνιαίου τιμήματος

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 Προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

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 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 Εφετείο 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 Εφετείο 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.

6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1. Παρακολούθηση της Σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από Δ/νση Σχεδιασμού και Διαχείρισης Έργων της ΔΑΕΜ ΑΕ η οποία και θα εισηγείται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΔΑΕΜ Α.Ε. 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.

6.1.2. Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης τριμελή επιτροπή από υπάλληλους της υπηρεσίας. Τα καθήκοντα της επιτροπής είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση της Επιτροπής, η Δ/νση Σχεδιασμού και Διαχείρισης Έργων της ΔΑΕΜ Α.Ε., που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.1.3 Για την προσήκουσα και έγκαιρη παραλαβή των υπηρεσιών τηρείται από τον ανάδοχο ημερολόγιο στο οποίο καταγράφονται η τμηματική εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, η καθημερινή απασχόληση του προσωπικού σε αριθμό και ειδικότητα, έκτακτα συμβάντα και άλλα στοιχεία που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης. Το ημερολόγιο συνυπογράφεται από την επιτροπή της σύμβασης, που μπορεί να σημειώσει επί αυτού παρατηρήσεις για την τήρηση των όρων της σύμβασης και φυλάσσεται στον χώρο εκτέλεσης της υπηρεσίας ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό προσκομίζεται από τον ανάδοχο στη έδρα της υπηρεσίας, εφόσον τούτο ζητηθεί. Οι καταγραφές του αποτελούν στοιχείο για την παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης από την επιτροπή παραλαβής.

6.2 Διάρκεια Σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της σύμβασης, ορίζεται σε **τρία (3) έτη** από την υπογραφή της.

Η ΔΑΕΜ Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης (option) παράτασης της συμβατικής διάρκειας για ένα (1) επιπλέον έτος. Σε κάθε περίπτωση ακόμα και στην περίπτωση που η ΔΑΕΜ Α.Ε. ασκήσει το δικαίωμα προαίρεσής της περί παράτασης της χρονικής διάρκειας, τότε δεν θα μπορεί αυτό να υπερβεί τον προϋπολογισμό της προαίρεσης που έχει οριστεί ανωτέρω.

Το δικαίωμα χρονικής παράτασης ενεργοποιείται, κατόπιν μονομερούς δήλωσης της ΔΑΕΜ Α.Ε. προς τον Ανάδοχο που κοινοποιείται στον Ανάδοχο δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την αρχικώς προγραμματισμένη λήξη της σύμβασης κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας και έπειτα από εισήγηση της επιτροπής παρακολούθησης καθώς και της έγκρισης από το αποφαινόμενο όργανο.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ή επιμέρους φάσεις αυτής μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου, χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 11 εδάφιο δ' του άρθρου 221 του ν. 4412/2016 και σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο 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. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

Για τον έλεγχο της προσήκουσας παροχής των υπηρεσιών, θα πρέπει να προσκομίζεται στην ΔΑΕΜ Α.Ε. από τον Ανάδοχο οπωσδήποτε υποστηρικτική έγγραφη τεκμηρίωση, ήτοι αναλυτικές καταστάσεις στις οποίες θα παρέχονται συγκεκριμένες πληροφορίες και στοιχεία επί των διενεργηθεισών κλήσεων, όπως ενδεικτικά, όσον αφορά στις εισερχόμενες κλήσεις προς τον σύντομο κωδικό 1595, ο αριθμός των απαντημένων κλήσεων ή απαντημένων με καθυστέρηση κλήσεων και η διάρκεια των κλήσεων.

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίζει κατ'ελάχιστον αναλυτικές καταστάσεις στατιστικών στοιχείων επί των κλήσεων, που αφορούν ειδικά:

- Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
- Πλήθος απαντημένων κλήσεων
- Πλήθος κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από το ηχητικό μήνυμα.
- Πλήθος χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned calls)
- Πλήθος χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop calls)
- Ποσοστά επιτυχίας απαντημένων κλήσεων εντός των 30 sec (sla)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned rate)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop rate)
- Μέση διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων

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 οριζόμενων στο άρθρο 220.

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, 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 παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από τη σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, 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. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A.1 Περιβάλλον της Σύμβασης

Συνοπτική Περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Α.Α.

Δικαιούχος και φορέας πρότασης του παρόντος έργου είναι η Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης και Επιχειρησιακών Μονάδων ΟΤΑ (Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε.).

Η Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε. είναι η παλαιότερη και σημαντικότερη εταιρία λογισμικού στο χώρο των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Ιδρύθηκε το 1983 και για 25 χρόνια λειτουργούσε ως αμιγώς Δημοτική Επιχείρηση με την επωνυμία "Δήμος Αθηναίων Επιχείρηση Μηχανογράφησης". Από το τέλος του 2008, σύμφωνα και με τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν. 3463/2006), μπήκε σε νέα τροχιά καθώς μετατράπηκε σε ανώνυμη αναπτυξιακή εταιρεία Ο.Τ.Α. με την επωνυμία "Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης Μονάδων Ο.Τ.Α." και το διακριτικό τίτλο "ΔΑΕΜ Α.Ε."

Ο πρόσφατος μετασχηματισμός της ΔΑΕΜ σε Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία ΟΤΑ, σηματοδοτεί τη νέα δυναμική εξωστρεφή πολιτική της, που στρέφεται στη συμμετοχή της σε συνεργασίες για την υλοποίηση έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, στη συμμετοχή της σε ευρωπαϊκά προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης και στην προώθηση του συνόλου των προϊόντων και λύσεων της σε Δήμους στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Οι στρατηγικοί και επιχειρησιακοί στόχοι της εταιρίας συνοψίζονται:

- στην ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων
- στην εκπόνηση Μελετών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- στην ανάπτυξη μηχανογραφικών εφαρμογών
- στη δημιουργία και καθορισμό προτύπων
- στη διαχείριση έργων πληροφορικής
- στην παροχή υποστήριξης χρηστών
- στην εκπαίδευση προσωπικού
- στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης

Εν κατακλείδι, η ΔΑΕΜ, ως μετεξέλιξη από Δημοτική Επιχείρηση σε Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρία, δραστηριοποιείται και συνεχώς αναπτύσσεται με γνώμονα την διευκόλυνση του πολίτη στην καθημερινότητά του, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και απλοποιώντας τις διαδικασίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή του.

A.2 Αντικείμενο και στόχος του Έργου

A.2.1 Αντικείμενο – Σκοπός – Στόχοι

Αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των δημοτών-πολιτών του Δήμου Αθηναίων (εισερχόμενες κλήσεις, εξερχόμενες κλήσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία, διαβουλεύσεις), σύμφωνα με τους γενικούς και ειδικούς όρους και προϋποθέσεις



της παρούσας και τις αναφερόμενες τεχνικές απαιτήσεις, προδιαγραφές και υποχρεώσεις.

Ο Δήμος Αθηναίων λειτουργεί σε 24ωρη βάση τηλεφωνικό κέντρο επικοινωνίας δημοτών-επισκεπτών που έχει ως σκοπό τη λήψη του συνόλου των κλήσεων του κοινού για πάσης φύσεως αιτήματα σχετικά με το Δήμο Αθηναίων. Το τηλεφωνικό κέντρο δύναται να καλείται εκτός από δημότες- επισκέπτες και από λοιπά φυσικά πρόσωπα (ιδίως τρίτους που είτε έχουν εξουσιοδοτηθεί από δημότη είτε ενεργούν στα πλαίσια αναφοράς ενός προβλήματος). Για τη λειτουργία του τηλεφωνικού αυτού κέντρου, χρησιμοποιείται ως αριθμός κλήσης, ο σύντομος κωδικός 1595. Παράλληλα με τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, ο Δήμος διαθέτει προς τους δημότες του δωρεάν το Nonoville app, μέσω του οποίου μπορούν να υποβάλλουν αίτημα για κάποιο πρόβλημα που τους απασχολεί.

Μέσω της ανάληψης του συγκεκριμένου έργου, ο Δήμος Αθηναίων στοχεύει:

- ✓ στην εξυπηρέτηση των εισερχομένων κλήσεων προς τον σύντομο κωδικό 1595, στη διαχείριση των emails που δέχεται η κεντρική ηλεκτρονική διεύθυνση του Δήμου, καθώς και στην υλοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που σχετίζονται
 - με την ολοκληρωμένη διαχείριση των εισερχόμενων κλήσεων και email
 - με τις έρευνες ικανοποίηση δημοτών/πολιτών
- ✓ στην ακριβέστερη και αμεσότερη ενημέρωση του κοινού και μεταφορά πληροφορίας προς και από τις διευθύνσεις του Δήμου Αθηναίων.
- ✓ στην προώθηση της συμμετοχικότητας πολιτών στη λήψη αποφάσεων

Ειδικότερα, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου επικοινωνίας πολιτών επιδιώκεται η ορθή αξιολόγηση και ανάλογη δρομολόγηση, αναφορικά με τις κατά περίπτωση απαιτούμενες ενέργειες των αρμοδίων Διευθύνσεων, της δυναμικής πληροφορίας που συλλέγεται σε σχέση με υποβληθέντα αιτήματα που αφορούν κυρίως στα ακόλουθα:

- Αναφορά για την βοήθεια ατόμου που βρίσκεται σε ανάγκη
- Αναφορά εγκαταλελειμμένου οχήματος
- Αναφορά βλαβών (οδικό δίκτυο, δημόσιος φωτισμός, διαφημιστικές πινακίδες, κάδοι απορριμάτων/ανακύκλωσης, πεζοδρομίων, κ.λ.π)
- Αναφορά αδέσποτων ζώων, ζώων σε ανάγκη
- Αιτήματα κλάδευσης δένδρων
- Προβλήματα οδοστρώματος / πεζοδρομίων
- Χώροι πρασίνου (καθαρισμός κ.λ.π.)
- Καταχώρηση ηλεκτρονικών ραντεβού στην πλατφόρμα ηλεκτρονικών ραντεβού του Δήμου Αθηναίων www.rantevou.cityofathens.gr
- Εξυπηρέτηση αναφορικά με την πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων www.eservices.cityofathens.gr (Η εξυπηρέτηση αφορά μόνο σε πληροφορίες και οδηγίες σχετικά με την χρήση της πλατφόρμας. Δεν θα γίνεται καταχώρηση αιτήσεων για λογαριασμό των πολιτών από τους εκπροσώπους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.)



Επιπρόσθετα, με την υιοθέτηση συστήματος διαβουλεύσεων θα δίνεται η δυνατότητα στον Δήμο για τη διενέργεια διαδραστικών διαβουλεύσεων με δημότες και φορείς για πληθώρα ζητημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος με στόχο την ενίσχυση της συμμετοχής αυτών στη λήψη αποφάσεων και την εδραίωση μιας κουλτούρας συμμετοχικής δημοκρατίας.

A.2.2 Περιγραφή Υπηρεσιών – Ουσιώδη Χαρακτηριστικά – Υποχρεώσεις Αναδόχου

- A. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δέχεται σε δικό του τηλεφωνικό κέντρο που διασυνδέεται με αυτό του Δήμου Αθηναίων, τις κλήσεις που γίνονται προς τον σύντομο κωδικό 1595 , καθώς και να πραγματοποιεί μέσω δικού του τηλεφωνικού κέντρου εξερχόμενες κλήσεις που απαιτούνται στα πλαίσια διευκρινίσεων ή ενημέρωσης για την ολοκλήρωση εισερχόμενων αιτημάτων. Επίσης το τηλεφωνικό κέντρο υποχρεούται να απαντά σε email που λαμβάνει η κεντρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Δήμου. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργεί το Κέντρο σε 24ωρη βάση για όλες τις ημέρες του χρόνου. Για την παροχή των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο το οποίο δύναται να εξυπηρετεί εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τόσο μέσω εκπαιδευμένου προσωπικού, όσο και με χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων. Ακόμα και σε ημέρες αυξημένης κίνησης, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση δημοτών-επισκεπτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων καθώς και απρόσκοπτη λειτουργική υποστήριξη των υπηρεσιών (διαρκή εποπτεία εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου («call center agents»), διαρκή τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση, συντονισμό κτλ.). Στον πίνακα του άρθρου Α.4 του παρόντος δίνονται ιστορικά στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου του Δήμου Αθηναίων , και πιο συγκεκριμένα, αναγράφονται ενδεικτικά στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου για το χρονικό διάστημα Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2020.
- B. Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Inbound Calls) και να απαντά – μηνιαίως - τουλάχιστον στο 70% των κλήσεων σε 30 δευτερόλεπτα, ενώ το % των χαμένων κλήσεων – μετά τα 30'' - δεν πρέπει να ξεπερνά το 7% σε επίπεδο μήνα. Επίσης οφείλει να διασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης και εν γένει το Προσωπικό που χρησιμοποιεί κατά την παροχή των υπηρεσιών συμμορφώνεται με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις του Δήμου Αθηναίων που απορρέουν από την παρακολούθηση & καταγραφή προβλημάτων εξυπηρέτησης. Στον υπολογισμό του Service Level δεν θα προσμετρούνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφ' όσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι λιγότερος των 30'' δευτερολέπτων. Το επίπεδο εξυπηρέτησης όσον αφορά στις εισερχόμενες κλήσεις στον σύντομο κωδικό 1595 (Service Level – Inbound Calls) θα παρακολουθείται και θα μετράται σε πραγματικό χρόνο και θα αξιολογείται σε μηνιαία βάση.
- C. Ως προς τις εξερχόμενες κλήσεις ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί ένα σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level – Outbound Calls) και να καλεί το 100% αυτών των αιτημάτων Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος οφείλει να διενεργεί 3 απόπειρες επικοινωνίας κατά μέγιστο ανά αίτημα.
- D. Ο Δήμος Αθηναίων θα μεριμνήσει για τη διάθεση χωρίς αντάλλαγμα των απαιτούμενων κυκλωμάτων για τη διασύνδεση των Τηλεφωνικών Κέντρων Δήμου Αθηναίων – Αναδόχου. Η εν λόγω διασύνδεση θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία Δήμου Αθηναίων – Αναδόχου, ενώ έκαστο μέρος θα αναλάβει τον εξοπλισμό και τις εργασίες που του αναλογεί. Επίσης ο Δήμος Αθηναίων θα μεριμνήσει για την ύπαρξη στις εγκαταστάσεις του, του απαιτούμενου εξοπλισμού για την ασφαλή απομακρυσμένη σύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων-εφαρμογών που είναι απαραίτητες για τη χρήση από το προσωπικό του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος μεριμνά για ύπαρξη και ετοιμότητα του απαιτούμενου από πλευράς του



εξοπλισμού στις θέσεις εργασίας του προσωπικού του. Ο Ανάδοχος θα διαθέτει μηχανογραφικό σύστημα ποσοτικής καταγραφής και κατηγοριοποίησης των εισερχόμενων κλήσεων που εξυπηρετούνται.

- Ε. Η διαχείριση των κλήσεων και των email θα περιλαμβάνει καταχώρηση στοιχείων αιτούντος (αν το επιθυμεί και το αποδέχεται), καταχώρηση και κατηγοριοποίηση αιτήματος και, όπου απαιτείται, προώθηση των αιτημάτων/παραπόνων δημοτών-επισκεπτών και τυχόν λοιπών φυσικών προσώπων στα αρμόδια τμήματα. Η καταχώρηση των στοιχείων των αιτημάτων και η προώθηση των αιτημάτων, θα γίνεται σε εφαρμογές που θα διαθέσει η ΔΑΕΜ στον Ανάδοχο.
- Φ. Το προσφερόμενο σύστημα διαβουλεύσεων θα δίνει τη δυνατότητα στο Δήμο να διενεργεί διαβουλεύσεις με τους πολίτες μέσω διαδικτύου. Οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν μέρος σε δημόσιες διαβουλεύσεις και να εκφράζουν την άποψη τους σε θέματα Δημόσιου/Δημοτικού ενδιαφέροντος.

Ελάχιστες Απαιτήσεις συστήματος διαβουλεύσεων:

- Πλήρες διαδικτυακό σύστημα με δημόσιες web διεπαφές για τους πολίτες και ειδικού συστήματος διαχείρισης για τα στελέχη του Δήμου
- διαβούλευση μέσω web εφαρμογής που θα εγκατασταθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου
- Σύστημα διαχείρισης για τα στελέχη του Δήμου μέσω του οποίου θα μπορούν να δημιουργούν διαβουλεύσεις (σενάριο διαβούλευσης, ερωτηματολόγια κτλ) , θα έχουν πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία/αποτελέσματα των διαβουλεύσεων
- δημοσιοποίηση της διαβούλευσης μέσω κοινωνικών δικτύων και της ιστοσελίδας του Δήμου

Η διενέργεια διαβουλεύσεων και συνολικά η αποτίμηση της κοινής γνώμης για προτεινόμενες δράσεις, σχεδιαζόμενες πρωτοβουλίες και κανονιστικά ή άλλα θέματα του Δήμου είναι μια διαδικασία που προβλέπει ρητά ο νομοθέτης με απώτερο στόχο την εμπέδωση της δημοκρατικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

Η αξιοποίηση νέων τεχνολογικών εργαλείων για τη διεύρυνση, την κινητοποίηση μεγαλύτερου πλήθους συμμετεχόντων δημοτών αλλά και την αυτοματοποίηση της διαδικασίας διαβούλευσης, αποτελεί ένα διαρκή στόχο για τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης. Παράλληλα, τα κοινωνικά δίκτυα και η ευρεία διάδοση τους αποτελούν σύγχρονα κανάλια ενημέρωσης, προσέγγισης και κινητοποίησης της κοινής γνώμης για ζητήματα τοπικού αλλά και ευρύτερου ενδιαφέροντος.

Μια άλλη ψηφιακή καινοτομία είναι οι λεγόμενοι ψηφιακοί βοηθοί: Οι έξυπνοι ψηφιακοί βοηθοί αυτόματης γραπτής επικοινωνίας- chatbots- έχουν εισέλθει στη ζωή μας έχοντας ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών στον ιδιωτικό τομέα ενώ διεθνώς αυξάνεται η χρήση τους και στον δημόσιο τομέα. Η ενσωμάτωση των αυτόματων αυτών βοηθών -chatbots- στη διενέργεια διαβουλεύσεων θα λειτουργήσει συμπληρωματικά με τις υφιστάμενες μεθόδους διαβούλευσης. Στόχος είναι η πρόσθεση ενός σημαντικού εργαλείου ενεργοποίησης των Δημοτών και συμμετοχής τους στα δημοτικά τεκταινόμενα, παράγοντας ταυτόχρονα πολύτιμα δεδομένα και μετρικές για τη διαδικασία δημοκρατικής λήψης αποφάσεων.

Οι ψηφιακοί βοηθοί στηρίζονται στην τεχνολογία της τεχνητής νοημοσύνης και δίνουν τη δυνατότητα στο Δήμο να διενεργεί διαβουλεύσεις με τους Δημότες μέσω διαδικτύου



και κοινωνικών δικτύων και να λαμβάνει τα δεδομένα/απαντήσεις σε πραγματικό χρόνο. Οι διαβουλεύσεις αυτές θα διενεργούνται είτε μέσω εφαρμογών chat όπως π.χ. το facebook messenger, είτε/και μέσω web εφαρμογής που θα εγκατασταθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου ενώ ο Δήμος θα έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί το περιεχόμενο (ερωτήσεις, παρουσίαση σχεδίων, video κτλ.) της διαβούλευσης, να επιλέγει το κοινό που θέλει να απευθύνει τη διαβούλευση (ηλικίες, φύλλο κτλ.) και να τη δημοσιοποιεί μέσω facebook ή/και της ιστοσελίδας του.

Κάθε συμμετοχή στη διαβούλευση θα καταγράφεται σε πραγματικό χρόνο σε διαδικτυακό διαχειριστικό σύστημα (backend) με πληθώρα δεδομένων και μετρικών. Όταν ολοκληρωθεί η διαβούλευση θα παρέχεται η δυνατότητα να κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα σε όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή ενώ αν υπάρχει και επόμενη διαβούλευση θα μπορούν να ενημερώνονται ταυτόχρονα οι υφιστάμενοι ερωτηθέντες/συμμετέχοντες μαζί με το νέο εν δυνάμει κοινό.

Με τον τρόπο αυτό δημιουργείται μια κοινότητα που διαρκώς διευρύνεται όσο τροφοδοτείται με νέες διαβουλεύσεις και περιεχόμενο από το Δήμο.

Ο Ανάδοχος ζητείται εκτός από την παροχή του συστήματος διαβουλεύσεων να παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες για τη διενέργεια δώδεκα (12) διαβουλεύσεων. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- Κειμενογραφία και σύνθεση ερωτηματολογίων
- Σχεδιασμούς εικαστικού και προωθητικού υλικού
- Σχεδιασμός και υλοποίηση δράσεων επικοινωνίας μέσω κοινωνικών δικτύων
- Ποιοτική και ποσοτική ανάλυση αποτελεσμάτων

Γ. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει την απαιτούμενη οργάνωση, σχήμα διοίκησης και υλοποίησης των υπηρεσιών και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό για τις υπό ανάθεση υπηρεσίες που φέρει την απαιτούμενη εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα, ήτοι για την υλοποίηση των προκείμενων υπηρεσιών:

- i. ο Ανάδοχος ορίζει 7μελή Ομάδα Διαχείρισης απαρτιζόμενη από υπαλλήλους του ή/και του τυχόν υπεργολάβου του. Η Ομάδα Διαχείρισης θα συντονίζει, διαχειρίζεται, επιβλέπει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών, θα ενημερώνει τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων για θέματα που αφορούν στις υπηρεσίες και θα είναι ειδικά εξουσιοδοτημένη να επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη του Δήμου Αθηναίων για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και ειδικά για ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης. Τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία από συνεργασίες με φορείς ή εταιρείες εξυπηρέτησης κοινού ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντά τους και θα τυγχάνουν της έγκρισης του Δήμου Αθηναίων. Εκ των προαναφερθέντων μελών της Ομάδας Διαχείρισης, θα ορισθεί ένας Υπεύθυνος Έργου (project manager) με 10ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών και γνώση της Αγγλικής γλώσσας, καθώς και ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου με 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας. Τα λοιπά μέλη της Ομάδας Διαχείρισης που θα ορισθούν θα φέρουν 8ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία



στο συντονισμό, τη διαχείριση, την εκπαίδευση και την παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καταναλωτικού κοινού, την υποστήριξη διενέργειας διαβουλεύσεων, με Πανεπιστημιακό Τίτλο Σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο) και γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

(ii) Η Ομάδα Διαχείρισης αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία) το Δήμο Αθηναίων για τη λειτουργία του Κέντρου αποστέλλοντας αναλυτικές αναφορές (reports) που περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

Α. Στοιχεία κλήσεων όπως:

- Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
- Πλήθος απαντημένων κλήσεων
- Πλήθος κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από το ηχητικό μήνυμα.
- Πλήθος χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned calls)
- Πλήθος χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop calls)
- Ποσοστά επιτυχίας απαντημένων κλήσεων εντός των 30 sec (sla)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned rate)
- Ποσοστά χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop rate)
- Μέση διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων
- Πλήθος εξερχόμενων κλήσεων
- Μέση διάρκεια εξερχόμενων κλήσεων
- Πλήθος απαντημένων κλήσεων ανά κατηγορία

Β. Στοιχεία, σε επίπεδο ομάδας, των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents") όπως:

- Average Handle Time
- Average Not Ready
- Average Wrap up time
- Productivity

Γ. Στοιχεία ηλεκτρονικής αλληλογραφίας όπως:

- Πλήθος ηλεκτρονικών μηνυμάτων που δέχθηκε το Κέντρο προς διαχείριση
- Πλήθος ηλεκτρονικών μηνυμάτων που απάντησε το Κέντρο
- Δ. Στοιχεία διαβουλεύσεων όπως:
 - ποσοτική και ποιοτική στατιστική ανάλυση των συλλεγόμενων δεδομένων σε εκθέσεις/απολογιστικές αναφορές οι οποίες περιλαμβάνουν:
 1. Ποσοτική και στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίων
 2. Δημογραφικά στοιχεία ερωτηθέντων
 3. Αποτελέσματα χορηγούμενης καμπάνιας
 4. Ποιοτική ανάλυση αποτελεσμάτων



5. Συμπεράσματα και προτάσεις μελλοντικής αξιοποίησης

- ii. Ο Υπεύθυνος Έργου αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει άμεσα το Δήμο Αθηναίων για κάθε θέμα που αφορά τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης. Σε περίπτωση που ο Δήμος Αθηναίων διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών που απαρτίζουν την Ομάδα Διαχείρισης να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση αυτών από νέα στελέχη που θα φέρουν την έγκριση του Δήμου Αθηναίων. Στην περίπτωση που απαιτηθεί η αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Διαχείρισης από το Δήμο Αθηναίων κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, καθώς και σε περίπτωση αποχώρησης για οποιονδήποτε λόγο μέλους της Ομάδας Διαχείρισης, ο Ανάδοχος θα μεριμνά για την τοποθέτηση προσώπων με ανάλογα προσόντα ή αντίστοιχη εμπειρία εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών το αργότερο και θα ενημερώνει άμεσα και με πρόσφορο τρόπο το Δήμο Αθηναίων. Σε περίπτωση οικειοθελούς αποχώρησης μέλους της Ομάδας Διαχείρισης, κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως το Δήμο Αθηναίων τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες προ της αντικατάστασης.
- iii. Ο Ανάδοχος διαθέτει ομάδα από τουλάχιστον 20 άτομα ως εκπροσώπους τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») που θα εξυπηρετούν το έργο και τα οποία θα είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και με γνώση της Αγγλικής γλώσσας.
- iv. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης αλλά και οι εκπρόσωποι τηλεφωνικού κέντρου («call center agents») του Αναδόχου παρακολουθούν περιοδικά όλα τα σεμινάρια της αρμόδιας Υπηρεσίας «1595» που οργανώνονται από το Δήμο Αθηναίων και ότι συμμορφώνονται άμεσα με τις υποδείξεις των αρμοδίων επιβλεπόντων στελεχών του Δήμου Αθηναίων ως προς την ποιότητα διαχείρισης κλήσεων τηλεφωνικώς, εγγράφως και με ηλεκτρονική αλληλογραφία.
- v. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σύγχρονο πληροφοριακό εξοπλισμό και θέσεις εργασίας εξοπλισμένες με όλα τα αναγκαία μέσα για τη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών. Ο πληροφοριακός εξοπλισμός θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε όλα τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα που ο Γενικός Κανονισμός για τη Προστασία των Δεδομένων επιβάλλει.

Πιο συγκεκριμένα ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι:

- διαθέτει τεχνολογία για τον τερματισμό των τηλεφωνικών κλήσεων από το 1595
- παρέχεται η αντίστοιχη φυσική ασφάλεια τόσο για τα τερματικά όσο και για την πληροφορική υποδομή παροχής δικτύου (κατ' ελάχιστον UPS, Η/Ζ, κλιματισμός, πυρανίχνευση και πυρόσβεση, αισθητήρες υγρασίας, πυράντοχα υλικά όπου απαιτείται, δομημένη καλωδίωση).
- διαθέτει σύγχρονο σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής του από κακόβουλες επιθέσεις έξωθεν ή/και εσωτερικά (κατ'ελάχιστον Firewall, IPS, IDS, DLP, υποδικτύωση για ασύρματα δίκτυα επισκεπτών).
- διαθέτει σύστημα ηχογράφησης συνομιλιών το οποίο μπορεί να παρέχει αντίγραφο ηχογραφήσεων προς το Δήμο Αθηναίων εφ' όσον ενεργοποιηθεί για να εξυπηρετήσει συγκεκριμένους σκοπούς προσδιορισμένους και ευθυγραμμισμένους με τη σχετική νομοθεσία. Στην περίπτωση ενεργοποίησής του κατόπιν σχετικής εντολής του Δήμου Αθηναίων είτε για το σύνολο των ηχογραφήσεων με



προσδιορισμένο σκοπό είτε για δειγματοληπτικούς ελέγχους τα ηχητικά αρχεία θα παραδίδονται στο Δήμο είτε με χρήση κρυπτογραφημένων μέσων μεταφοράς (φυσική μεταφορά) είτε μέσω κρυπτογραφημένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας σύμφωνα με τις διαδικασίες πρωτοκόλλου παράδοσης παραλαβής σε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του Δήμου Αθηναίων. Ο χρόνος διατήρησης των εν λόγω ηχητικών καταγραφών για κάθε μήνα ηχογραφήσεων από τον Ανάδοχο ανέρχεται στις 45 (σαράντα πέντε) ημέρες από την παρέλευση του μήνα που έχουν πραγματοποιηθεί οι ηχογραφήσεις. Μετά την παρέλευση των 45 (σαράντα πέντε) ημερών τα αρχεία καταστρέφονται από την πλευρά του Αναδόχου. Τα εν λόγω αρχεία παραμένουν αποκλειστικά στην κατοχή του Δήμου Αθηναίων και διαχειρίζονται αποκλειστικά από αυτόν εξυπηρετώντας το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν σύμφωνα με το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

- διατηρεί αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών που περιέχονται στα συστήματά του σε τοποθεσία εκτός των γραφείων του.
- διαθέτει σταθερή τηλεφωνική γραμμή για άμεση αμφίδρομη επικοινωνία των εκπροσώπων εξειδικευμένης εξυπηρέτησης του Δήμου Αθηναίων με τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισής του.
- διαθέτει υποσύστημα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος Τηλεφωνίας (CTI) το οποίο επιτρέπει στην Ομάδα διαχείρισης του έργου την παρακολούθηση κατ' ελάχιστον - σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών - της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω πρόσβαση σε δεδομένα που αφορούν τα επίπεδα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας:
 - Τρέχων αριθμός κλήσεων σε αναμονή
 - Τρέχων μέγιστος χρόνος κλήσης στην αναμονή
 - Αριθμός κλήσεων που εκτράπηκαν προς το κέντρο του οικονομικού φορέα
 - Αναμενόμενος χρόνος αναμονής
 - Πλήθος εισερχομένων κλήσεων
 - Πλήθος απαντημένων κλήσεων
 - Πλήθος χαμένων κλήσεων
 - Ποσοστά επιτυχίας ως προς τον χρόνο απάντησης και το πλήθος των κλήσεων που απαντήθηκαν
 - Πλήθος απαντημένων κλήσεων ανά κατηγορία
 - Average Handle Time σε επίπεδο ομάδας των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents")
 - Average Not Ready σε επίπεδο ομάδας των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents")
 - Average Wrap up time σε επίπεδο ομάδας των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents")
 - Productivity σε επίπεδο ομάδας των εκπροσώπων τηλεφωνικού κέντρου ("call center agents")



- vi. Ο Ανάδοχος οφείλει να έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ), λαμβανομένης υπόψη της φύσης των προκείμενων υπηρεσιών. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) κοινοποιούνται στον Αναθέτοντα Φορέα.

Α.2.3 Εκτίμηση πλήθους κλήσεων - Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου

Ο προϋπολογισμός βασίζεται στους μηνιαίους μέσους όρους κατά το τελευταίο δωδεκάμηνο του πλήθους εισερχομένων και εξερχόμενων κλήσεων προς τον σύντομο κωδικό 1595 και μηνιαίου μέσου όρου των emails και έχοντας υπολογίσει μια αναμενόμενη αύξηση της κίνησης κατά 10% σε ετήσια βάση για τα έτη της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στους πίνακες που ακολουθούν αναγράφεται η εκτιμώμενη μέση ζήτηση για τα τρία έτη της ισχύος της σύμβασης που θα υπογραφεί με τον Ανάδοχο.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Μέσος μηνιαίος όγκος εισερχόμενων κλήσεων	15.600 κλήσεις
Μέσος ημερήσιος όγκος εισερχόμενων κλήσεων καθημερινές	650 κλήσεις
Μέσος όγκος εισερχόμενων κλήσεων Σάββατο και Κυριακή (διήμερο)	400 κλήσεις
Ώρες αιχμής	08:00-14:30
Μέση διάρκεια εισερχόμενης κλήσης	3 λεπτά
Μέση διάρκεια Wrap-up κλήσης	1 λεπτό
Μέσος μηνιαίος όγκος εξερχόμενων κλήσεων:	
1. Followup call μετά την ολοκλήρωση αιτημάτων του TK	1.400 κλήσεις
2. Followupcall μετά την ολοκλήρωση αιτημάτων που μπήκαν μέσω Nonoville app	
3. Πλήθος εξερχόμενων κλήσεων για ακύρωση ραντεβού	
4. Κλήσεις που αφορούν έρευνες ικανοποίησης δημοτών	
Εκτιμώμενη μέση διάρκεια εξερχόμενων κλήσεων	4 λεπτά
Μέσος μηνιαίος όγκος εισερχόμενων email	180 email
Μέση διάρκεια διαχείρισης email (επεξεργασία, καταχώρηση, απάντηση)	10 λεπτά

ΜΕΡΟΣ Β – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για τρία (3) έτη, ανέρχεται στο ποσό ενός εκατομμυρίου εξακοσίων ενενήντα τριών χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (1.693.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.366.000,00 € - ΦΠΑ 24%: 327.840,00 €).

Εκτιμώμενη αξία της σύμβασης υπολογίζεται ως ακολούθως:

(α) Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για τρία (3) έτη, ανέρχεται στο ποσό του ενός εκατομμυρίου εξακοσίων ενενήντα τριών χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (1.693.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.366.000,00 € - ΦΠΑ 24% : 327.840,00 €). Ο υπολογισμός της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης έχει γίνει με βάση το ακόλουθο πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών:

- ✓ πλήθος εισερχομένων κλήσεων: 560.000 κλήσεις,
- ✓ πλήθος εξερχόμενων κλήσεων : 50.000 κλήσεις,
- ✓ πλήθος email : 7.000 email,
- ✓ πλήθος διαβουλεύσεων: δώδεκα (12) (τέσσερις (4)/έτος)



Προϋπολογισμός Δικαιώματος προαίρεσης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: Τριακόσιες χιλιάδες ευρώ (300.000,00€) πλέον της διαφοράς μεταξύ του ποσού της Οικονομικής Προσφοράς και του ως άνω βασικού προϋπολογισμού.

1.3.3. Ο Ανώτατος Συνολικός Προϋπολογισμός (συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των δύο εκατομμυρίων εξήντα πέντε χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (2.065.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.666.000,00€ - ΦΠΑ 24%: 399.840,00 €).

Δικαίωμα Προαίρεσης: Η αναθέτουσα διατηρεί το δικαίωμα (option) προαίρεσης όπως μονομερώς παρατείνει τη διάρκεια της σύμβασης ή/και αναθέσει περαιτέρω φυσικό αντικείμενο (πέρα από το αναφερόμενο προϋπολογισμένο πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών) με την προϋπόθεση ότι δεν θα έχει αναλωθεί ο ανωτέρω ανώτατος προϋπολογισμός.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται **σε τριάντα έξι (36) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της και μπορεί να παραταθεί κατά μέγιστον κατά δώδεκα (12) μήνες** αν η αναθέτουσα αποφασίσει να ασκηθεί το δικαίωμα της προαίρεσης κατά τα ανωτέρω οριζόμενα.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς & Πίνακες Συμμόρφωσης

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με το κεφάλαιο “Απαιτήσεις-Τεχνικές 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

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να περιλαμβάνεται:

A. Παρουσίαση του οικονομικού φορέα

B. Αναλυτική τεκμηρίωση τήρησης των τεκμηρίων αξιολόγησης της τεχνικής προσφοράς.

Για την τεκμηρίωση τήρησης των τεκμηρίων αξιολόγησης της τεχνικής προσφοράς θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιληφθούν τα κεφάλαια που αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα:

1.	Αρχική διαδικασία αποτύπωσης διαδικασιών
2.	Σύνθεση ομάδας έργου
3.	Δομή και οργάνωση ομάδας εκπροσώπων (call center agents)
4.	Εκπαίδευση ομάδας εκπροσώπων (call center agents)
5.	Λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης
6.	Πρόβλεψη IVR (τηλεφωνητή)
7.	Προσδιοριζόμενα SLAs όπως αναφέρονται παραπάνω
8.	Καταγραφή όλων των στοιχείων που θα υποδειχθούν από τον αναθέτοντα σε ηλεκτρονική πλατφόρμα, που θα διαθέτει η ΔΑΕΜ ΑΕ,
9.	Σύστημα ηχογράφησης συνομιλιών
10.	Δυνατότητες / χαρακτηριστικά συστήματος τηλεφωνικού κέντρου
11.	<p>Παράδοση στατιστικών αναφορών που θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλήθος εισερχομένων κλήσεων • Πλήθος απαντημένων κλήσεων • Πλήθος κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από το ηχητικό μήνυμα. • Πλήθος χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned calls) • Πλήθος χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop calls) • Ποσοστά επιτυχίας απαντημένων κλήσεων εντός των 30 sec (sla) • Ποσοστά χαμένων κλήσεων μετά τα 30 sec (abandoned rate) • Ποσοστά χαμένων κλήσεων πριν τα 30 sec (drop rate) • Μέση διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων • Πλήθος εξερχόμενων κλήσεων • Μέση διάρκεια εξερχόμενων κλήσεων <p>Στοιχεία ηλεκτρονικής αλληλογραφίας όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλήθος ηλεκτρονικών μηνυμάτων που δέχθηκε το Κέντρο προς διαχείριση • Πλήθος ηλεκτρονικών μηνυμάτων που απάντησε το Κέντρο <p>Στοιχεία διαβουλεύσεων όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ποσοτική και ποιοτική στατιστική ανάλυση των συλλεγόμενων δεδομένων σε εκθέσεις/απολογιστικές αναφορές οι οποίες περιλαμβάνουν: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ποσοτική και στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίων 2. Δημογραφικά στοιχεία ερωτηθέντων 3. Αποτελέσματα χορηγούμενης καμπάνιας 4. Ποιοτική ανάλυση αποτελεσμάτων



5. Συμπεράσματα και προτάσεις μελλοντικής αξιοποίησης
12. Χρέωση για την παροχή της υπηρεσίας ανά κλήση και ανά email
13. Χρονοδιάγραμμα έναρξης παροχής υπηρεσιών

Γ. Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης τεχνικής ικανότητας και επάρκειας. Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» θα περιέχει, επίσης, τα χαρακτηριστικά και τα στοιχεία εκείνα που διασφαλίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και αποδεικνύουν την ειδική τεχνική ικανότητα του υποψηφίου που απαιτείται για το έργο όπως αυτές περιγράφονται στο πεδίο 2.2.6



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΗΣ ΜΕ ΑΡ. ΠΡΩΤ. 8843 ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΜΟΡΦΗ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ	
Α.Φ.Μ.-Δ.Ο.Υ.	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ.	
ΠΟΛΗ	
ΝΟΜΟΣ	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ/ ΦΑΞ/ E-MAIL	

Αφού έλαβα υπόψη την διακήρυξη με Αρ. Πρωτ. 8843/07-11-2025, τους όρους της οποίας αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφυλάκτως, υποβάλλω την κάτωθι προσφορά.

Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

A/A	Περιγραφή τιμή Παρεχόμενων υπηρεσιών έργου για τρία (3) έτη	Πλήθος αντίστοιχων μονάδων έργου χωρίς ΦΠΑ	Ενιαία σε € ανά μονάδα ΦΠΑ	ΦΠΑ (24%)	Σύνολο (συμπεριλαμ βανομένου ΦΠΑ)
1	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση εισερχόμενων κλήσεων της γραμμής 1595	560.000			
2	Εξυπηρέτηση μέσω email	7.000			
3	Υλοποίηση εξερχόμενων κλήσεων	50.000			
4	Υλοποίηση Διαβουλεύσεων	12			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ:				«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»
Φ.Π.Α. (24%)				«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:				«ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΤΙΜΗ»	«ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ»

Το συνολικό προσφερόμενο τίμημα για την παροχή των υπηρεσιών ανέρχεται συνολικά σε(.....) ευρώ χωρίς ΦΠΑ για το σύνολο των Υπηρεσιών, όπως αυτές τεχνικά περιγράφονται στη Διακήρυξη.

Τις ως άνω υπηρεσίες δεχόμαστε να σας τις παραδώσουμε όπως αναφέρεται στη Διακήρυξη και στη σχετική σύμβαση που θα υπογραφεί.

ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ):

ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ:

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ:



..... Η διάρκεια ισχύος της προσφοράς
είναι

Ημερομηνία

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ Ή Ο ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΣΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Ονοματεπώνυμο (ΥΠΟΓΡΑΦΗ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ)



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Α : ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: τη Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης και Επιχειρησιακών Μονάδων ΟΤΑ (Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε.)

Πειραιώς 144 & Εχελιδών 19, ΤΚ 11854 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμόςΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμόςΤΚ.....

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,}

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε τον προϋπολογισμό με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Προκήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών 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. }

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 τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (Σημείωση προς την Τράπεζα: ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον τριάντα (30) μέρες του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)



ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Β: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: τη Δήμος Αθηναίων Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Μηχανογράφησης και Επιχειρησιακών Μονάδων ΟΤΑ (Δ.Α.Ε.Μ. Α.Ε.)

Πειραιώς 144 & Εχελιδών 19, ΤΚ 11854 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία 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..... που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Προκήρυξή 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 τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V ΕΕΕΣ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)

Παρατίθεται ως ξεχωριστό αρχείο σε μορφή xml και pdf στα συνημμένα του διαγωνισμού και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης.

<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφής αθέμιτη επεξεργασία.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα περιεχομένου Υ.Δ. περί μη ρωσικής εμπλοκής

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. περί της 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 5α του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/576 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 ένωσης 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 ένωσης 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.»