

Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο:

«Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών»

Κωδ. ΟΠΣ:	5227554
Είδος Έργου:	Ψηφιακός Μετασχηματισμός
Προϋπολογισμός έργου – Συνολική Εκτιμώμενη Αξία Σύμβασης:	<p>Προϋπολογισμός Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης (αρχικό έργο):</p> <p>Δέκα εννέα εκατομμυρίων εξακοσίων χιλιάδων ευρώ (19.600.000,00€) μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, προϋπολογισμός με ΦΠΑ 24%: είκοσι τέσσερα εκατομμύρια τριακόσιες τέσσερις χιλιάδες ευρώ (24.304.000,00€).</p>
Κωδικοί CPV:	<p>48000000-8 - Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής</p> <p>79400000-8-Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης</p> <p>72222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών</p> <p>79340000-9- Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ</p> <p>72212211-1- Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών</p> <p>48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών</p> <p>64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου</p> <p>79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς</p> <p>80000000-4 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης</p> <p>72267100-0 - Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών</p>
Κριτήριο Ανάθεσης:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ:	20.02.2026
Ημερομηνία Ανάρτησης στο Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.:	20.02.2026
Ημερομηνία Δημοσίευσης Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επισήμων Εκδόσεων):	20.02.2026
 <p>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ</p>	 <p>ΜΟΝΑΔΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ PROJECT PREPARATION FACILITY</p>  <p>GROWTHFUND ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ</p>

Γενικές Πληροφορίες

Συνοπτικά Στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	«Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών»
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	<p>Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.) μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας</p> <p><i>Η Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.) μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας είναι η Διενεργούσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5B του Ν. 3986/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σε συνδυασμό με τον ν. 5131/2024, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και την από 23-12-2024 σύμβαση συγχώνευσης (ΦΕΚ Β’/7093/24-12-2024) όπως καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την 31.12.2024, με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5215773 και ενεργεί κατ’ εντολή, για λογαριασμό και στο όνομα του Δικαιούχου του Προγράμματος/Αναθέτουσας Αρχής «Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών», εκτελώντας όλες τις απαιτούμενες και προβλεπόμενες ενέργειες της αρμοδιότητας της Αναθέτουσας Αρχής στο όνομα και για λογαριασμό της μέχρι και την κατακύρωση της σύμβασης.</i></p>
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	<p>Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών</p> <p>Διεύθυνση: Νίκης 5-7, 105 63, Αθήνα</p> <p>Κωδικός NUTS: L303</p> <p>Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα Ι</p>

Συνοπτικά Στοιχεία Έργου	
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός άνω των ορίων Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

	άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Δέκα εννέα εκατομμύρια εξακοσίων χιλιάδων ευρώ (19.600.000,00 €) μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% , προϋπολογισμός με ΦΠΑ 24%: είκοσι τέσσερα εκατομμύρια τριακόσιες τέσσερις χιλιάδες ευρώ (24.304.000,00 €).
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται με πόρους που προέρχονται από το ΤΠΑ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	24 μήνες
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	19.03.2026
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	30.03.2026, ώρα 13.00 (Ελλάδας)
ΤΟΠΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ηλεκτρονική Υποβολή: Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr . Έντυπη Υποβολή (για όσα στοιχεία απαιτείται σύμφωνα με τους όρους της διακήρυξης): Στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε., Μονάδα Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας (Δ/ση Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5, 10561, Αθήνα)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	30.03.2026, ώρα 15.00 (Ελλάδας)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	6
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	6
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	7
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	8
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	12
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	17
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	17
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	18
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	19
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	19
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	19
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	19
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	19
2.1.4 Γλώσσα.....	20
2.1.5 Εγγυήσεις.....	20
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	21
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	22
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	22
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	22
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού.....	24
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.....	28
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	29
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	29
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας	30
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία.....	32
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	32
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	33
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα.....	35
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	45
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	45
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών.....	48
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	50
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	50
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	53
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής.....	53
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά.....	55
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	61
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	61
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	62
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	64
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	64
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	66
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	68
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	69
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	72
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	74
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	74

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	74
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	75
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	77
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	78
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	78
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	80
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	80
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	81
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	83
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	84
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	85
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	85
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	85
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	85
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	86
6.6	ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	87
6.7	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	87
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	89
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	89
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	164
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	165
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	166
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	168
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΠΑΡ. 1 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 5ΙΑ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΡΩΣΙΑΣ	183
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	184
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	190
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	191
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Ε.Δ.Υ.Τ.Ε.	193
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	199

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Αναθέτουσα Αρχή

Επωνυμία	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	090165560
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1024.0000000000.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Νίκης 5-7
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	101 80
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	L303
Τηλέφωνο	2103274400
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	tender@growthfund.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Στασινοπούλου Χρύσα
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://minfin.gov.gr/

Διενεργούσα Αρχή

Επωνυμία	Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε., μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997104555
Ταχυδρομική διεύθυνση	Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10561
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL303
Τηλέφωνο	+30 210 3274400
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	tender@growthfund.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Στασινοπούλου Χρύσα
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://www.growthfund.com

Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε. (Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε.), μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας:

Η Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.), μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας, είναι η Διενεργούσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5B του Ν. 3986/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, σε συνδυασμό με τον ν. 5131/2024 (Α' 128), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και την από 23.12.2024 σύμβαση συγχώνευσης (ΦΕΚ Β' /7093/24.12.2024), όπως καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την 31.12.2024 με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5215773.

Η Διενεργούσα Αρχή, σύμφωνα με το άρθρο 5B του ν. 3986/2011, ενεργεί κατ' εντολή, για λογαριασμό και στο όνομα του Δικαιούχου του Προγράμματος/Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών δυνάμει της από 1566/16.06.2025 απόφασης της Κυβερνητικής Επιτροπής Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας (κατά την 26.05.2025 συνεδρίασή της), ενεργώντας όλες τις απαιτούμενες και προβλεπόμενες ενέργειες των αρμοδιοτήτων της Αναθέτουσας στο όνομα και για λογαριασμό της μέχρι και την κατακύρωση της σύμβασης, όπως οι ανωτέρω αρμοδιότητες εξειδικεύονται με την από 10.09.2025 σύμβαση που συνήφθη μεταξύ της ΕΕΣΥΠ και του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών, σύμφωνα με το άρθρο 5B του ν. 3986/2011.

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών, αποτελεί κεντρική κυβερνητική αρχή (ΚΚΑ) κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 περ. 2 του ν. 4412/2016 και ανήκει στην Γενική Κυβέρνηση (Υποτομέας Κεντρικής Κυβέρνησης).

Κύρια δραστηριότητα Αναθέτουσας Αρχής

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι οικονομικές και δημοσιονομικές υποθέσεις.

Εφαρμοστέο δίκαιο είναι το ελληνικό δίκαιο

Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του Ο.Π.Σ. Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. και μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Διενεργούσας Αρχής (www.growthfund.com)
- β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του Ο.Π.Σ. Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότησης

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 το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών.

Η χρηματοδότηση της σύμβασης θα γίνει από το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ) 2021-2025 και βαρύνει τις πιστώσεις του εθνικού σκέλους του Αναπτυξιακού Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (ΑΠΔΕ) (Συλλογική απόφαση ΝΑ 151, Κωδικός ενάρθρου έργου 2025ΝΑ15100005, Κωδικός ΟΠΣ ΕΠΑ 5227554). Το έργο εντάχθηκε στο ΑΠΔΕ 2025, σύμφωνα με την αρ. πρωτ. 5028/17.12. 2025-6057 Απόφαση Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΑΔΑ: 90Π2Η-ΦΗΚ). Η έγκριση για ένταξη του έργου στο εθνικό σκέλος του ΑΠΔΕ 2026 πραγματοποιήθηκε με την αρ. πρωτ. 66/30.01.2026 Συλλογική Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: 983ΩΗ-8Υ0 , ΑΔΑΜ: 26REQ018515354 2026-02-20).

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Το παρόν έργο αφορά στη δημιουργία και λειτουργία ενός Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης με στόχο την βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την αλληλεπίδρασή τους με το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Η αναβάθμιση αυτή θα επιτευχθεί μέσω της υλοποίησης ενός ενιαίου συστήματος, το οποίο θα λειτουργεί ως κόμβος συγκέντρωσης, διαχείρισης και διακίνησης πληροφορίας μεταξύ των επιμέρους καναλιών εξυπηρέτησης.

Μέσω του συστήματος, οι πολίτες θα μπορούν να αξιοποιούν ένα ή περισσότερα κανάλια επικοινωνίας με το Υπουργείο, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Παράλληλα, θα επιτευχθεί ουσιαστική βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση, ενισχύοντας την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών και τη λειτουργική ανθεκτικότητα του Υπουργείου έναντι του αυξημένου όγκου, της πολυπλοκότητας και της έντασης εργασίας.

Το έργο αποσκοπεί στην ολιστική κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης των πολιτών, μέσω της δημιουργίας διαλειτουργικών και συμπληρωματικών καναλιών επικοινωνίας και της παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Η εξυπηρέτηση θα περιλαμβάνει στο 1^ο επίπεδο γενική πληροφόρηση των πολιτών από εξειδικευμένα στελέχη του αναδόχου και σε 2^ο επίπεδο θα δίνεται η δυνατότητα εξειδικευμένης και προσωποποιημένης πληροφόρησης για την βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Σκοπός του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης είναι:

- Η βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, οι οποίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:
 - ζητήματα διαχείρισης ιδιωτικού χρέους με την παροχή ενιαίας, οργανωμένης και ποιοτικά αναβαθμισμένης υποστήριξης προς πολίτες και επιχειρηματίες που αλληλεπιδρούν με τις υπηρεσίες του ΥΠΕΘΟΟ
 - επικοινωνία με την Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
 - Υπηρεσίες βεβαίωσης Ευάλωτου Οφειλέτη
 - Πληροφορίες και υπηρεσίες σχετικά με το Πρόγραμμα συνεισφοράς Δημοσίου Ευάλωτου Οφειλέτη (Ενδιάμεσο πρόγραμμα)
 - Υπηρεσίες σχετικές με τη Βεβαίωση Χρηματικών Οφειλών
 - τα ψηφιακά ραντεβού και τις διαδικτυακές υπηρεσίες,
 - άλλες υπηρεσίες αρμοδιότητας του ΥΠΕΘΟΟ, όπως αυτές θα διαμορφωθούν στην μελέτη εφαρμογής
 - η εύκολη και γρήγορη πρόσβασή, τόσο σε γενική όσο και προσωποποιημένη πληροφόρηση επιχειρήσεων σχετικά με Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης ή / και άλλα εργαλεία αρμοδιότητας του ΥΠΕΘΟΟ

Τα αναμενόμενα οφέλη για το Υπουργείο, περιλαμβάνουν:

- Την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, μέσω εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών λειτουργίας
- Την προαγωγή πρακτικών αξιολόγησης, παρακολούθησης της απόδοσης (KPIs & SLAs), ώστε να είναι ορατή η ποιότητα εξυπηρέτησης και να καθίσταται δυνατή η άμεση ανάδραση και διόρθωση όταν αυτό είναι απαραίτητο
- Τη μείωση της φυσικής επαφής με στόχο τη διαφάνεια καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας του κρατικού μηχανισμού με ταυτόχρονη μείωση του διοικητικού και λειτουργικού κόστους

- Την άμεση και εύκολη προσαρμογή των διαδικασιών εξυπηρέτησης σε νέες ή μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες
- Τη δυνατότητα συλλογής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες με σύγχρονες μεθόδους όπως την παρακολούθηση των KPIs & των SLAs
- Την οργανωμένη αποθήκευση της γνώσης
- Την ιχνηλάτηση των ενεργειών υποβολής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, μειώνοντας τη γραφειοκρατία
- Την ανάδειξη και αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων στην καθημερινή λειτουργία
- Την ενίσχυση της ασφάλειας, της διαθεσιμότητας και της επιχειρησιακής συνέχειας, μέσω της διαλειτουργικότητας με υφιστάμενες κεντρικές υποδομές του Δημοσίου και με αξιοποίηση υποδομών Κυβερνητικού νέφους
- Μείωση των φυσικών επισκέψεων των πολιτών και του επαγόμενου διοικητικού φόρτου και κόστους.

Στο Έργο περιλαμβάνονται όλες οι απαραίτητες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και πιλοτική λειτουργία του Έργου όπως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης δεδομένων, πιλοτικής λειτουργίας, μελέτες ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, καθώς και υποστηρικτικά συστήματα ενίσχυσης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του.

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

1. 48000000-8 - Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
2. 79400000-8-Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης
3. 72222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
4. 79340000-9- Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ
5. 72212211-1- Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών
6. 48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών
7. 64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
8. 79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς
9. 80000000-4 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης
10. 72267100-0 - Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης **δεν υποδιαιρείται σε τμήματα, λόγω της σχετικότητας, της συμπληρωματικότητας και της αλληλεξάρτησης μεταξύ των επιμέρους υπηρεσιών που αποτελούν ενιαίο και αδιαίρετο σύνολο.** Μια ενδεχόμενη διάσπαση σε τμήματα θα επέφερε πρόσθετη πολυπλοκότητα στη διαχείριση του έργου, λόγω της διαλειτουργικότητας των επιμέρους δομικών στοιχείων του, δεδομένου ότι αποτελεί συνδυασμό υπηρεσιών που καταλήγουν σε ενιαία συλλειτουργία του έργου και θα οδηγούσε σε βέβαιη καθυστέρηση στην ολοκλήρωσή του, θέτοντας, ως εκ τούτου, σε κίνδυνο την χρηματοδότησή του. Επιπλέον, η υλοποίηση του συνόλου του έργου από έναν ανάδοχο, κατ’ εφαρμογή της αρχής της οικονομικότητας, εξασφαλίζει μειωμένο κόστος για το έργο, μέσω οικονομίας κλίμακας. Για όλους τους ανωτέρω λόγους κρίθηκε ότι για την επίτευξη των στόχων της δημοπρατούμενης σύμβασης και χάριν αφενός της προστασίας του δημοσίου χρήματος και της αριότητας του έργου, δεν ενδείκνυται η κατάτμηση

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

του αντικειμένου της σύμβασης σε πλείονα τμήματα και η ανάθεση των επιμέρους τμημάτων σε διαφορετικούς αναδόχους.

Προσφορές γίνονται αποδεκτές για το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται.

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **είκοσι τέσσερις (24) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της από το τελευταία συμβαλλόμενο μέρος.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **δέκα εννέα εκατομμυρίων εξακοσίων χιλιάδων ευρώ (19.600.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24%** - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: είκοσι τέσσερα εκατομμύρια τριακόσιες τέσσερις χιλιάδες ευρώ (24.304.000,00 €).

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι πακέτα εργασίας:

- Πακέτο Εργασίας 1: Μελέτη Σχεδιασμού Διαδικασιών και Ροών
- Πακέτο Εργασίας 2: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου
- Πακέτο Εργασίας 3: Τεχνικές Υποδομές Συστημάτων και Υποσυστημάτων
- Πακέτο Εργασίας 4: Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας
- Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πολίτων
- Πακέτο Εργασίας 6: Υπηρεσίες Ποιοτικής Αξιολόγησης και Συνεχούς Βελτίωσης

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης στα Πακέτα Εργασίας αναλύεται ως ακολούθως. Η κατωτέρω κατανομή των ποσών των επιμέρους δράσεων και υποδράσεων είναι ενδεικτική. Η προσφορά του αναδόχου ανά δράση δεν μπορεί να ξεπερνά τον ανώτατο προϋπολογισμό της δράσης αυτής. Η δε συνολική προσφορά του αναδόχου δεν δύναται να ξεπερνάει το συνολικό προϋπολογισμό του έργου.

A/A	Δράση	Προϋπολογισμός άνευ ΦΠΑ	Προϋπολογισμός με ΦΠΑ
1	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΜΕΛΕΤΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΡΟΩΝ	1.332.000,00 €	1.651.680,00 €
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας, ανάλυση απαιτήσεων	90.000,00 €	111.600,00 €
1.2	Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων - Δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση	492.000,00 €	610.080,00 €
1.3	Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης	120.000,00 €	148.800,00 €
1.4	Σχεδιασμός και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών	150.000,00 €	186.000,00 €
1.5	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και ροών, ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών	480.000,00 €	595.200,00 €
2	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	1.782.500,00 €	2.210.300,00 €
2.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου	942.500,00 €	1.168.700,00 €
2.2	Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	120.000,00 €	148.800,00 €
2.3	Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου	240.000,00 €	297.600,00 €
2.4	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	480.000,00 €	595.200,00 €
3	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	5.349.000,00 €	6.632.760,00 €
3.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	2.305.000,00 €	2.858.200,00 €
3.1.1	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC	995.000,00 €	1.233.800,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

3.1.2	Contact Center	860.000,00 €	1.066.400,00 €
3.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	250.000,00 €	310.000,00 €
3.1.4	Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό γνωσιακών βάσεων, υλοποίηση και παροχή διεπαφών και διαλειτουργικότητας	200.000,00 €	248.000,00 €
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	1.884.000,00 €	2.336.160,00 €
3.2.1	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας	180.000,00 €	223.200,00 €
3.2.2	Έξυπνη Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός και εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού)	390.000,00 €	483.600,00 €
3.2.3	Ενσωμάτωση Υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης (AI): Α. Απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης με επεξεργασία φυσικής γλώσσας Β. Δυνατότητα Speech to text και text to speech	450.000,00 €	558.000,00 €
3.2.4	Εξατομικευμένη Έξυπνη Ψηφιακή Θυρίδα με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του πολίτη για περιήγηση, αναζήτηση και επανάληψη αιτημάτων	180.000,00 €	223.200,00 €
3.2.5	Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων	240.000,00 €	297.600,00 €
3.2.6	Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης	204.000,00 €	252.960,00 €
3.2.7	Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού	240.000,00 €	297.600,00 €
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	1.160.000,00 €	1.438.400,00 €
3.3.1	Ανάλυση απαιτήσεων των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης - Μελέτη εφαρμογής υποδομών	84.000,00 €	104.160,00 €
3.3.2	Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας	204.000,00 €	252.960,00 €
3.3.3	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων	828.000,00 €	1.026.720,00 €
3.3.4	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	44.000,00 €	54.560,00 €
4	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	3.530.500,00 €	4.377.820,00 €
4.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	150.000,00 €	186.000,00 €
4.1.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	150.000,00 €	186.000,00 €
4.2	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο	250.000,00 €	310.000,00 €
4.2.1	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο	250.000,00 €	310.000,00 €
4.3	Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας	385.000,00 €	477.400,00 €
4.3.1	Ομάδα έργου διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, υλοποίηση εκδηλώσεων)	385.000,00 €	477.400,00 €
4.4	Προβολή σε ΜΜΕ, κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο	2.030.000,00 €	2.517.820,00 €
4.4.1	Προβολή σε ΜΜΕ	1.100.000,00 €	1.364.000,00 €
4.4.2	Προβολή σε κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο	930.500,00 €	1.153.820,00 €
4.5	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών	715.000,00 €	886.600,00 €
4.5.1	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών, κόστη υλοποίησης εκδηλώσεων	715.000,00 €	886.600,00 €
5	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ	6.886.000,00 €	8.538.640,00 €
5.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου	5.818.000,00 €	7.214.320,00 €
5.1.1	-Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών	76.000,00 €	94.240,00 €
5.1.2	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	1.500.000,00 €	1.860.000,00 €
5.1.3	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ 08:00-18:00)	4.032.000,00 €	4.999.680,00 €
5.1.4	Τριμηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	210.000,00 €	260.400,00 €
5.2	Εξυπηρέτηση 2ου επιπέδου σε εξειδικευμένα θέματα	900.000,00 €	1.116.000,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

5.2.1	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου επιπέδου	660.000,00 €	818.400,00 €
5.2.2	Υπηρεσίες εξειδικευμένες - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε πολυσύνθετα θέματα.	240.000,00 €	297.600,00 €
5.3	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	168.000,00 €	208.320,00 €
5.3.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	168.000,00 €	208.320,00 €
6	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	720.000,00 €	892.800,00 €
6.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών εξυπηρέτησης	72.000,00 €	89.280,00 €
6.1.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)	72.000,00 €	89.280,00 €
6.2	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης	432.000,00 €	535.680,00 €
6.2.1	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης και αναγκών επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων, Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης	432.000,00 €	535.680,00 €
6.3	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Οικονομικών	216.000,00 €	267.840,00 €
6.3.1	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Οικονομικών	216.000,00 €	267.840,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		19.600.000,00 €	24.304.000,00 €

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

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, **βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής (Άρθρο 86 Ν.4412/2016)**.

Δεν προβλέπονται:

- δικαίωμα παράτασης με αύξηση φυσικού – οικονομικού αντικειμένου,
- αναθεωρήσεις τιμών,
- δικαίωμα προαίρεσης

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

1. του ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει)
2. 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 αυτού,
3. του ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
4. του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»

5. του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων- Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πρωχθευτικός κώδικας) - Προπρωχθευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011)», όπως ισχύει,
6. 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».
7. του Α.88 του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α/31-07-1990).
8. του π.δ/τος 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
9. της υπ' αριθ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β'2385 με διορθ. σφαλ. στο Β' 3061).
10. 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»
11. της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας: “Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)” (Β' 3075)
12. της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 44756/3.06.2024 (Β'3380/3.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα: «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗ-ΔΗΣ) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας.» & την αριθμ. 78072/08.10.2025 (Β' 5645/22.10.2025) κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης
13. της υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε από την υπ' αριθμ. 31781ΕΞ2022/9.3.2022 όμοια απόφαση «Τροποποίηση της υπ'αρ. 63446/31.5.2021 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων» (Β' 1202),
14. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α'44) όπως τροποποιήθηκε με την

- υπ’ αριθ. 4756 από 13-6-2024 Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης 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), και ισχύει,
15. του ν. 5090/2024 “Παρεμβάσεις στον Ποινικό Κώδικα και τον Κώδικα Ποινικής Δικονομίας για την επιτάχυνση και την ποιοτική αναβάθμιση της ποινικής δίκης Εκσυγχρονισμός του νομοθετικού πλαισίου για την πρόληψη και την καταπολέμηση της ενδοοικογενειακής βίας” (Α’ 30) και ιδίως των άρθρων 134 και 135 αυτού.
 16. του ν. 4820/2021 (Α’ 130): «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις».
 17. της υπ’ αριθμ. ΦΓ8/38154/15-09-2023 (Β’ 5537/20.09.2023) απόφασης της Ολομέλειας του Ελεγκτικού Συνεδρίου «Διενέργεια προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο με τη χρήση των δυνατοτήτων που παρέχει το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).»
 18. της υπ’ αριθ. ΚΥΑ 29507 ΕΞ 2025 (Β’ 5274/03.10.2025): «Αιτήσεις έκδοσης και αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων προς Αναθέτουσες Αρχές του Δημοσίου, λειτουργία της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής ΤιμολογιοB2G, διασύνδεσή της με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (γον. gr-ΕΨΠ) και λεπτομέρειες για την ψηφιοποίηση της διαδικασίας».
 19. του ν. 5005/2022 (Α’ 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
 20. του ν. 4919/2022 (Α’ 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»
 21. του ν. 4914/2022 (Α’61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»
 22. 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»,
 23. 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»,
 24. του ν. 4270/2014 (Α’ 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα το υποκεφάλαιο 3 - Προϋπολογισμός Δημοσίων Επενδύσεων - Ανακατανομές πιστώσεων έργων, Ανάληψη υποχρεώσεων, Εκτέλεση προϋπολογισμού (ΦΕΚ 143/Α/28-06-2014), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
 25. τον ν. 5143/2024 με τίτλο «Πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα - Αντικατάσταση άρθρου 5 Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας»,
 26. τον ν. 4635/2019 (ιδίως των άρθρων 85 επ.) “Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις”,

27. τον ν. 4912/2022 Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης,
28. της παρ. Ζ΄ του ν. 4152/2013 (Α΄ 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»
29. τον ν. 5144/2024 (Α΄ 162) « Κώδικας Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
30. του ν. 2859/2000 (Α΄ 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
31. τον ν. 5104/2024 (Α΄ 58) «Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις»
32. του ν.2690/1999 (Α΄ 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15
33. του ν. 2121/1993 (Α΄ 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»
34. του π.δ/τος 80/2016 (Α΄ 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
35. του π.δ/τος 28/2015 (Α΄ 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
36. του π.δ. 261/1997 (Α΄ 186) «Για τη Διαφάνεια στη διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης»,
37. 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.
38. του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023)
39. 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.
40. του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 3/16,
41. του ν. 3986/2011 «Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015» (Α΄ 152), και ιδίως του άρθρου 5B αυτού,
42. της από 23-12-2024 Σύμβασης συγχώνευσης (ΦΕΚ Β΄/7093/24-12-2024) με απορρόφηση της εταιρείας με την επωνυμία «Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου» (Τ.Α.Ι.ΠΕ.Δ.) από την εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας» (Ε.Ε.ΣΥ.Π.) [κατ’ εφαρμογή των άρθρων 188Α και 188Β του ν. 4389/2016 και του ν. 4601/2019 (Α΄ 44)], όπως καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την 31.12.2024 με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5215773,
43. των διατάξεων του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις.» (Α΄ 94), όπως ισχύει και ιδίως τα άρθρα 187 επ.,
44. των διατάξεων του ν. 5131/2024 «Αναδιάρθρωση της Ελληνικής Εταιρείας Συμμετοχών και

- Περιουσίας και των θυγατρικών της και λοιπές διατάξεις» (Α’ 128), όπως ισχύει,
45. του ν. 4799/2021 (Α’ 78) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ, όσον αφορά τις εξαιρούμενες οντότητες, τις χρηματοδοτικές εταιρείες συμμετοχών, τις μικτές χρηματοοικονομικές εταιρείες συμμετοχών, τις αποδοχές, τα μέτρα και τις εξουσίες εποπτείας και τα μέτρα διατήρησης κεφαλαίου (L 150), ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/879 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας 2014/59/ΕΕ σχετικά με την ικανότητα απορρόφησης των ζημιών και ανακεφαλαιοποίησης των πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων επενδύσεων και της Οδηγίας 98/26/ΕΚ (L 150), μέσω της τροποποίησης του άρθρου 2 του ν. 4335/2015, και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
 46. του ν. 4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις»,
 47. του π.δ. 2/2024 – ΦΕΚ 2/Α/4-1-2024, Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών,
 48. του π.δ. 27/2025 (ΦΕΚ44Α/18.03.2025) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης»,
 49. του ν. 4738/2020 (Α’ 207) «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις», ειδικότερα δε των άρθρων 270 – 281 αυτού»,
 50. την υπ’ αρ. 12755/24-12-2024 κοινή απόφαση του αναπληρωτή Υπουργού και του Υφυπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «Τακτοποίηση πληρωμών Δημοσίων Επενδύσεων με τη λήξη του οικονομικού έτους 2024, χρηματοδότηση του Αναπτυξιακού Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων έτους 2025 και ρύθμιση σχετικών θεμάτων»,
 51. την υπ’ αρ. 62564 απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης & Επενδύσεων “Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου - Κανόνες επιλεξιμότητας δαπανών για τα προγράμματα του Εθνικού Προγράμματος Ανάπτυξης (ΕΠΑ) 2021-2025”,
 52. την υπ’ αρ. 134453/23-12-2015 κοινή απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών και Υφυπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων - ΠΔΕ»,
 53. την υπ’ αρ. 44009/ΔΕ 5154/08-10-2013 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας «Καθορισμός τρόπου πληρωμής των δαπανών δημοσίων επενδύσεων από τους λογαριασμούς των έργων που τηρούνται στην Τράπεζα της Ελλάδος μέσω ηλεκτρονικών εντολών»,
 54. την υπό στοιχεία 217385 ΕΞ 2025/12.12.2025 Απόφαση Ένταξης του Έργου «Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών» (Κωδικός ΟΠΣ 5227554) στο ΤΠΑ Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών 2021-2025, (ΑΔΑ: ΕΨΜΥΗ-ΥΔ0) του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας Και Οικονομικών, και Κωδικό Πράξης ΣΑ: 2025ΝΑ15100005, όπως ισχύει, που αποτελεί και το πρωτογενές αίτημα (ΑΔΑΜ: 26REQ018515184 2026-02-20),
 55. την υπό στοιχεία 5028/17.12.2025 - 6057 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης για το έργο «Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών» οικονομικού έτους 2025, (ΑΔΑ: 90Π2Η-ΦΗΚ),
 56. την υπ’ αρ. 66/30.01.2026 ολική Συλλογική Απόφαση για το εθνικό σκέλος του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών του Αναπτυξιακού Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2026 (ΑΔΑ: 983ΩΗ-8Υ0, ΑΔΑΜ: 26REQ018515354 2026-02-20),
 57. την από 26.05.2025 απόφαση της Κυβερνητικής Επιτροπής Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας (πρακτικό με αρ. πρωτ. 1566/16.06.2025), με την οποία το Έργο εντάχθηκε στο Αναπτυξιακό

Πρόγραμμα Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας με Δικαιούχο το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και ορίστηκε η ΕΕΣΥΠ ως φορέας ωρίμανσης, διενέργειας της διαγωνιστικής διαδικασίας (και κάθε διαδικασίας ανάθεσης) και παρακολούθησης της εκτέλεσης του έργου,

58. την από 10.09.2025 Σύμβαση μεταξύ της ΕΕΣΥΠ και του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών για το έργο «Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών»,
59. του Τεχνικού Δελτίου Έργου (ΤΔΕ) για το έργο «Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών», με κωδικό ΟΠΣ 5227554,
60. την υπ’ αριθμόν 431/24.12.2025 απόφαση της συνεδρίασης του ΔΣ της Ε.Ε.ΣΥ.Π. , θέμα 4ο με την οποία: (α) εγκρίθηκε η διενέργεια καθώς και το ως άνω υπό (1) σχέδιο διακήρυξης (μετά των παραρτημάτων αυτού) για το έργο «Πολυκαναλικό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών», με Διενεργούσα Αρχή την ΕΕΣΥΠ και Αναθέτουσα Αρχή το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και (β) δόθηκε εξουσιοδότηση στον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο και Εντεταλμένο Σύμβουλο της Ε.Ε.ΣΥ.Π,
61. την υπό στοιχεία 370/05.03.2025 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ΕΕΣΥΠ. Α.Ε. με Θέμα ΜΟΝΟ: «Ανασυγκρότηση ΔΣ σε σώμα- Εκπροσώπηση της Εταιρείας- Εξουσιοδοτήσεις», όπως καταχωρήθηκε στο ΓΕΜΗ με αρ. πρωτ. 3574912/10.03.2025 και με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5303481,
62. την υπ’αριθ. 28121 ΕΞ 2026/17.02.2026 (ΑΔΑ: **97ΦΜΗ-802**) απόφαση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών για την έγκριση διενέργειας του διαγωνισμού και των όρων της διακήρυξης αυτού,
63. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 30η.03.2026, ημέρα Δευτέρα και ώρα 13.00 (τοπική).

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η υπ’ αριθμ. 120784-2026, ΟJ S 36/2026 20/02/2026 Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 18.02.2026 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έλαβε ΑΔΑΜ 26PROC018518790 2026-02-20.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **410012** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Η Διακήρυξη, όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν. 4727/2020, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 18 Ν. 5218/2025 ,αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) <http://et.diavgeia.gov.gr/>. Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε και στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της Διενεργούσας Αρχής, στη διεύθυνση (URL): www.growthfund.com και στην ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής στη διεύθυνση στη διεύθυνση (URL): www.moh.gov.gr στις 20.02.2026.

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:

1. η με αρ. 120784-2026, ΟΙ Σ 36/2026 20/02/2026 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ 26PROC018518790 2026-02-20) όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
3. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
4. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα δικαιολογητικά
5. το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **έως έντεκα (11) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών** και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr).

Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλον τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Σε σχέση με τον τρόπο χρήσης της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ, σχετικές οδηγίες παρέχονται στη σχετική Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) και, συγκεκριμένα, στη διεύθυνση <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal/elearning>. Εφιστάται η προσοχή στην τήρηση των απαιτήσεων της παραγράφου 2.4.2 της παρούσας Διακήρυξης.

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

- α) όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα, δεν έχουν παρασχεθεί **το αργότερο έξι (6) ημέρες** πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών,
- β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

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 Διενεργούσας Αρχής.

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

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

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

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

Κάθε μορφής επικοινωνία με τη Διενεργούσα Αρχή, καθώς και μεταξύ της Διενεργούσας 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 (Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών) 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 ψηφιακό τέλος συναλλαγής,

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

Σχετικά υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών δίδονται στο Παράρτημα VII: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ της παρούσας.

Οι εγγυητικές επιστολές απευθύνονται στην Αναθέτουσα Αρχή – Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών.

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

Η Διενεργούσα Αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Διενεργούσα 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 τον σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στο Παράρτημα VIII της παρούσας.

Η συμμετοχή στην παρούσα Διαγωνιστική Διαδικασία συνεπάγεται την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας Διακήρυξης από τους οικονομικούς φορείς.

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 Συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις (ΣΔΣ), στον βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

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

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

2. Απαγορεύεται στην παρούσα διαδικασία η συμμετοχή οικονομικών φορέων, με οποιονδήποτε τρόπο, εφόσον εμπíπτουν στις απαγορεύσεις του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία (L 111/1) και συγκεκριμένα αν ο οικονομικός φορέας είναι :

α) Ρώσος υπήκοος ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή 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 στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια των οδηγιών 2014/24 και του ν. 4412/2016.

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

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

Φορέας που συμμετέχει αυτόνομα ή σε ένωση με άλλους φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) στο διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζομένων (σε περισσότερες από μία προσφορές).

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Χρηματικό Ποσό Εγγύησης

Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες) **εγγυητική επιστολή συμμετοχής ποσοστού 2% επί**

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, ήτοι ποσού τριακοσίων ενενήντα δύο χιλιάδων ευρώ (392.000,00€).

Η εν λόγω επιστολή θα συνταχθεί με βάση τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.1.5 «Εγγυήσεις» της παρούσας διακήρυξης. Σχετικό υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής συμμετοχής παρέχεται στο Παράρτημα VII της παρούσας διακήρυξης.

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 Διενεργούσα Αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητεί από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται στο πρωτόκολλο της Διενεργούσας Αρχής (Δ/ση Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5, 10561, Αθήνα), 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. Επιστροφή Εγγύησης

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. Κατάπτωση Εγγύησης

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 2.2.1., 2.2.3 έως 2.2.8,
- γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2),
- δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για την υπογραφή του συμφωνητικού,
- ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, κατά την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016,
- στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της Διενεργούσας Αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί,
- ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίστηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής ή η πλήρωση του δικαιώματος συμμετοχής κατά την παράγραφο 2.2.1.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

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

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην 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, όπως και των άρθρων 134 και 135 του ΣΤ΄ Κεφαλαίου «Ευθύνη νομικών προσώπων σε περιπτώσεις αδικημάτων δωροδοκίας» του ν. 5090/2024,

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 Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α΄ 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (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 λοιπές περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

2.2.3.3. Κατ' εξαίρεση, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί, ήτοι έως του ποσού των χιλίων ευρώ (1.000,00) ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

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

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

β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

γ) *δεν εφαρμόζεται, διατηρείται για λόγους αριθμησης,*

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.

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

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

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

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

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

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50 % οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· ή

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10 % της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων (τρίτων) στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται, κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.»

2.2.3.6. Αποκλεισμός Οικονομικού Φορέα σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο

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

2.2.3.7. Δυνατότητα Απόδειξης Επιτυχούς Αυτοκάθαρσης

Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1, και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτό, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευτεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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

2.2.3.8. Απόφαση Διαπίστωσης Επάρκειας Επανορθωτικών Μέτρων

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

Αν η διενεργούσα 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 διενεργούσας 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 διενεργούσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπό του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την διενεργούσα 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. Οριζόντιος Αποκλεισμός Οικονομικού Φορέα

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 δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα εμπορικά ή επαγγελματικά 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 Διενεργούσα Αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, κάθε μέλος πρέπει να είναι εγγεγραμμένο στα οικεία επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στη χώρα εγκατάστασής τους για επαγγελματική δραστηριότητα που καλύπτει μέρος ή συνολικά το αντικείμενο της σύμβασης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για κάθε μια από τις διαχειριστικές χρήσεις 2023, 2024, και 2025 ίσο ή μεγαλύτερο από το 100% του συνολικού προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου άνευ ΦΠΑ.

Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος γενικός κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου άνευ ΦΠΑ.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις μπορεί να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

A. Τεχνική Ικανότητα

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο.

Συγκεκριμένα απαιτείται:

α) να έχουν εκτελέσει και ολοκληρώσει επιτυχώς την τελευταία πενταετία (2021 - 2022 - 2023 – 2024 – 2025) **αθροιστικά τα ακόλουθα:**

1. Τουλάχιστον μία (1) σύμβαση συμβατικής αξίας τουλάχιστον ίσης με το 100% του προϋπολογισμού της παρούσας διακήρυξης που να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:
 - ο εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων GDPR (GDPR Compliance Plan) σε φορείς Δημοσίου ή Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα στο πλαίσιο εξυπηρέτησης πολιτών ή/και επιχειρήσεων.
 - a) Διενέργεια μελέτης εκτίμησης αντίκτυπου προστασίας δεδομένων κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 35 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και του άρθρου 65 του ν.4624/2019, όπως ισχύει.
 - i. σχεδιασμό και λειτουργία πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης το οποίο θα πρέπει να βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία για περισσότερο από δύο (2) έτη με υποστήριξη τουλάχιστον τριών (3) καναλιών εξυπηρέτησης από τα εξής:
 - Voice / IVR
 - Web channel
 - Εφαρμογές Κινητών (Mobile Apps)
 - Video Calls
 - Ψηφιακοί Βοηθοί σε έργα εξυπηρέτησης (Voice Bot και ChatBot ή/και AI assistant) και με αποδεδειγμένη διασύνδεση με σύστημα ticketing ή CRM που υποστηρίζει κατ’ ελάχιστο SLA, KPI και διαχείριση γνώσης
 - b) Λειτουργία του πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους ή ισοδύναμου νέφους (cloud), βασισμένου σε τεχνολογίες αντίστοιχες με του G-

Cloud (VMWare 6.7 ή αντίστοιχο περιβάλλον δημόσιου, ιδιωτικού ή κυβερνητικού νέφους, βάσει περιγραφής παραρτήματος Χ).

- c) Σχεδιασμό και υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων ή CRM ή συστημάτων λογισμικού με χρήση Workflow Management του πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης, που καλύπτει κατ’ ελάχιστο, καταγραφή και ταξινόμηση αιτημάτων, δρομολόγηση με κανόνες, παρακολούθηση SLA, αναφορές KPI, ενοποίηση με τουλάχιστον δύο συστήματα τρίτων μέσω API, μηχανισμό γνώσης και πλήρες ιστορικό ενεργειών.

2. Τουλάχιστον δύο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών Οργανωμένου Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εισερχόμενων, εξερχόμενων κλήσεων ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών η κάθε μια, για εταιρείες ή οργανισμούς που εκτελούν τουλάχιστον 1.500.000 κλήσεις κατ’ έτος από διαφορετικούς πελάτες, με αποδεκτά υβριδικά σενάρια εξυπηρέτησης, inbound, outbound, ψηφιακά κανάλια, εφόσον αποδεικνύεται λειτουργία οργανωμένου contact center με SLA και αναφορές.
3. Τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με αντικείμενο την εξυπηρέτηση εισερχομένων κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού Τομέα με μέσο όρο 5.000 κλήσεις ημερησίως ή ισοδύναμο συνδυασμό κλήσεων και ψηφιακών αιτημάτων.

Σημειώνεται ότι τα ως άνω Έργα της κατηγορίας 2 και 3 που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου δεν θεωρούνται παρεμφερή.

4. Τρεις (3) συμβάσεις ή μέρος / τμήματα συμβάσεων με αντικείμενο την επικοινωνία ή/και προβολή ή/ και διαφήμιση που να καλύπτει έκαστη όλα τα παρακάτω συναφή αντικείμενα και αθροιστικά το 100% του προϋπολογισμού άνευ ΦΠΑ του Πακέτου Εργασίας 4:

Σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων προβολής σε MME ή/και διαδίκτυο, (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπα, sites, κλπ),

- Σχεδιασμός και παραγωγή δημιουργικών εργασιών για έντυπες, ψηφιακές και οπτικοακουστικές παραγωγές,
- Διοργάνωση εκδηλώσεων ή/και ημερίδων ή/και συνεδρίων

5. Μία (1) σύμβαση ή μέρος σύμβασης με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών τεχνικής ή/και διοικητικής ή/και διαχειριστικής υποστήριξης έργου του Δημοσίου, ή του Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού φορέα συνολικού προϋπολογισμού άνω του 1.000.000,00 € προ ΦΠΑ, με αντικείμενο που περιλαμβάνει, διακυβέρνηση έργου, παρακολούθηση δεικτών, διαχείριση ρίσκου, και συντονισμό πολλαπλών εμπλεκόμενων. .

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις πλην της α1) που έχουν υλοποιηθεί από Ένωση εταιρειών, λαμβάνεται υπόψη ο προϋπολογισμός του έργου που έχει υλοποιηθεί από τον προσφέροντα βάσει του ποσοστού (%) συμμετοχής του στην Ένωση και όχι ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου. Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι παραπάνω απαιτήσεις μπορούν να καλυφθούν αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

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

- Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο αυτού, σύστημα για την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό ΕΛΟΤ: 1435:2009 “Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους” ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.
- Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ιδιωτικών Πληροφοριών ISO 27701:2019 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.
- Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης της Τεχνολογίας Πληροφοριών ISO/ IEC 20000-1:2018 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω απαιτήσεις πρέπει να καλύπτονται από τα μέλη της ένωσης ως εξής:

- Το σύνολο των μελών της ένωσης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα κατά ISO 9001:2015 (ή κατά ισοδύναμα πρότυπα),
 - ο Το μέλος που θα λειτουργεί το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να είναι πιστοποιημένο κατά ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο
- Τα ISO 27001:2013, ISO 27701:2019, ISO 37001: 2016 και ISO/ IEC 20000-1:2018 (ή κατά ισοδύναμα πρότυπα), θα πρέπει να διατίθενται από τουλάχιστον ένα μέλος το καθένα (αλλά όχι απαραίτητα όλα από το ίδιο μέλος).
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το ΕΛΟΤ:1435:2009 ή ισοδύναμο αυτού για τις Υπηρεσίες Επικοινωνίας- Απαιτήσεις για παρόχους.

Η Διενεργούσα Αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, οι οποίοι εδρεύουν και σε άλλα κράτη – μέλη, σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Για τους σκοπούς του παρόντος, ισοδύναμος οργανισμός αξιολόγησης της συμμόρφωσης, θεωρείται και αυτός που είναι εγκατεστημένος σε κράτος, που δεν είναι κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι διαπιστευμένος από εθνικό οργανισμό διαπίστευσης, που δεν είναι εγκατεστημένος σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση (European Accreditation Multilateral Agreement – EA MLA) ή του Διεθνούς Οργανισμού Διαπίστευσης Εργαστηρίων (International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC) ή της Συμφωνίας Αμοιβαίας Αναγνώρισης του Διεθνούς Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum Multilateral Recognition Agreement – IAF MRA).

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

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

Ειδικά, όσον αφορά τα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ΄ του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α΄ του ν. 4412/2016 ή με τη σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνον εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες. Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6.2 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.

Τα φυσικά πρόσωπα της Ομάδας Έργου, εφόσον απασχολούνται σε νομικό πρόσωπο, μπορούν να εντάσσονται στο ΕΕΕΣ του σχετικού νομικού προσώπου και να μην καταθέσουν μεμονωμένο ΕΕΕΣ. 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.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση/ Κοινοπραξία επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

Η Διενεργούσα Αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από τη σχετική πρόσκληση της Διενεργούσας 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 Διενεργούσα 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 και της υπεύθυνης δήλωσης της παραγράφου 2.2.3.5.α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1,

κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης, με την υπεύθυνη δήλωση της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016. 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 είχαν δηλώσει ότι πληρούν, 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 τη Διενεργούσα Αρχή.

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) έχουν δικαίωμα συμμετοχής στην παρούσα διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 2.2.1., β) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και γ) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα II, το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986.

Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7, συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

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

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση της Διενεργούσας Αρχής. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ.

Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με το ΕΕΕΣ.

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

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

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ 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.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες μίας ή περισσότερων άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, με την προσφορά υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ από τον φορέα στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο προσφέρων.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτο/ους και το τμήμα του έργου που πρόκειται να ανατεθεί υπεργολαβικά υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε ο υπεργολάβος συμπληρώνει και υπογράφει ψηφιακά χωριστό ΕΕΕΣ. Στην περίπτωση αυτή τόσο στο ΕΕΕΣ του οικονομικού φορέα όσο και στο ΕΕΕΣ του υπεργολάβου αναγράφεται το ποσοστό της υπεργολαβίας που ανατίθεται.

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

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

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. 2.2.3.1, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

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

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

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

Ειδικά, στην περίπτωση που έχουν συμπεριληφθεί στα έγγραφα της σύμβασης δυνητικοί λόγοι αποκλεισμού, για τους οποίους δεν έχουν προβλεφθεί πεδία δήλωσης πληροφοριών στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σχετικά με τη λήψη εκ μέρους των οικονομικών φορέων επανορθωτικών μέτρων,

αυτά θα δηλώνονται (περιγράφονται) στη συμπληρωματική υπεύθυνη δήλωση της παρ. 9, του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η δήλωση του οικονομικού φορέα περί μη ρωσικής εμπλοκής, περιλαμβάνεται σε διακριτή υπεύθυνη δήλωση ή, εναλλακτικά, στη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλεται μαζί με το ΕΕΕΣ. Το περιεχόμενο της δήλωσης προβλέπεται στο Παράρτημα VI της παρούσας. Η υπεύθυνη δήλωση ή η συνοδευτική του ΕΕΕΣ υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

A. Για την απόδειξη του δικαιώματος συμμετοχής κατά την παράγραφο 2.2.1, της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ’ άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η Διενεργούσα Αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας. Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η Διενεργούσα Αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά, όταν η Διενεργούσα Αρχή 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 κατωτέρω.

Σύμφωνα με την παράγραφο 12Α του ν. 4412/2016, όπως αυτή διαμορφώθηκε με τον ν. 5218/2025 (Α’ 125), «12Α. Τα αποδεικτικά μέσα που γίνονται αποδεκτά κατά την παρ. 12 θεωρείται ότι ισχύουν και κατά τον χρόνο υπογραφής του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Έγγραφου Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.) του άρθρου 79, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή, αυτεπαγγέλτως, ή έτερος οικονομικός φορέας που συμμετέχει στην οικεία διαδικασία ανάθεσης σύμβασης, με την άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Βιβλίο IV, αποδείξει ότι τα αναφερόμενα σε αυτά δεν ίσχυαν κατά τον χρόνο υπογραφής του Ε.Ε.Ε.Σ.». Το σύνολο των αποδεικτικών μέσων της παραγράφου 3.2 της παρούσας, υποβάλλεται 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 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α΄ και β΄, καθώς και στην περ. β΄ της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

Σε περίπτωση νομικού προσώπου εγκατεστημένου στην Ελλάδα για το οποίο δεν προβλέπεται από τη νομοθεσία η έκδοση ποινικού μητρώου και στις περιπτώσεις δωροδοκίας των άρθρων 134 και 135 του Κεφαλαίου ΣΤ Ευθύνη νομικών προσώπων σε περίπτωση δωροδοκίας του Ν. 5090/2024, ένορκη βεβαίωση ότι ο οικονομικός φορέας δεν εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις των αδικημάτων δωροδοκίας που αναφέρονται ανωτέρω υπό 2.2.3.1 β.

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α΄ αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε. ή βεβαίωση οφειλής από την οποία αποδεικνύεται ότι το σύνολο της οφειλής, συμπεριλαμβανομένων προσθέτων φόρων, προσαύξεσεων, τόκων και εν γένει πάσης φύσεως επιβαρύνσεων της οφειλής δεν υπερβαίνει το ποσό των 1.000 ευρώ.

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, ή βεβαίωση οφειλής από την οποία αποδεικνύεται ότι το σύνολο της οφειλής, συμπεριλαμβανομένων προσθέτων φόρων, προσαύξεσεων, τόκων και εν γένει πάσης φύσεως επιβαρύνσεων της οφειλής δεν υπερβαίνει το ποσό των 1.000 ευρώ.

Επιπρόσθετα, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές λιγότερες του ποσού των 1.000 ευρώ.

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

γ) Για την παράγραφο 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, 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. Ειδικά για τη διαδικασία εξυγίανσης προσκομίζεται επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ότι τηρούνται οι όροι της συμφωνίας εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

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

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

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

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

ε) Για την παράγραφο 2.2.3.5, 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.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

- 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. [Εναπόκειται στην αναθέτουσα αρχή να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλει την προαναφερόμενη κατάσταση, διαφορετικά η μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες εις βάρος της εταιρείας].

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 Διενεργούσα 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 οι Α.Α. δύνανται να απαιτούν 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.].π.χ. Προς το σκοπό αυτό ο προσωρινός ανάδοχος, πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, προσκομίζει, κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ. 4 εδ. α΄ και β΄ του άρθρου 4 του ν. 3310.2005, όπως ισχύει.

στ) Για την παράγραφο 2.2.3.5.α. 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. Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από το νόμιμο πρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79 Α του ν. 4412/2016.

ζ) Για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής εις βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.**Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:**

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

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

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

2.	Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται για την απόδειξή της να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2023,2024,2025) ή, τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός
-----------	---

	<p>φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις συνολικά, κατ’ ελάχιστον ίσο με το 100% της εκτιμώμενης αξίας της υπό ανάθεση σύμβασης μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ και του δικαιώματος προαίρεσης.</p> <p>Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
2.1	<p>Ισολογισμούς σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένοι, των τελευταίων τριών (3) κλεισμένων οικονομικών χρήσεων (2023,2024,2025) σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή φορολογικά έγγραφα για την επιβεβαίωση του κύκλου εργασιών του ή, σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην έκδοση ισολογισμών, ένορκη βεβαίωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών ή/ και αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων, τα οποία αντιστοιχούν, σε κάθε περίπτωση, στα κριτήρια οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας που έχουν τεθεί στο άρθρο 2.2.5.</p> <p>Σε περίπτωση που δεν έχει δημοσιευθεί ακόμα ο ισολογισμός της τελευταίας διαχειριστικής χρήσης, ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει όλα τα απαιτούμενα έγγραφα για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5.</p> <p>Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο.</p>

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

3	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με την παρ.2.2.6.α. επαγγελματική εμπειρία και δραστηριότητα στην παροχή υπηρεσιών</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																							
3.1	<p>Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που υλοποίησε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας κατά τα πέντε (5) τελευταία έτη, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Α / Α</th> <th style="width: 15%;">ΠΕΛΑΤ ΗΣ</th> <th style="width: 15%;">ΣΥΝΤΟΜ Η ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th> <th style="width: 15%;">ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣ ΗΣ ΕΡΓΟΥ</th> <th style="width: 10%;">ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)</th> <th style="width: 10%;">ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡ ΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)</th> <th style="width: 10%;">ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ Σ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ)</th> <th style="width: 10%;">ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ ΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. 								Α / Α	ΠΕΛΑΤ ΗΣ	ΣΥΝΤΟΜ Η ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣ ΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡ ΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ Σ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ ΗΣ (τύπος & ημ/νία)								
Α / Α	ΠΕΛΑΤ ΗΣ	ΣΥΝΤΟΜ Η ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣ ΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡ ΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ Σ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ ΗΣ (τύπος & ημ/νία)																	

		<p>- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται Υπεύθυνη δήλωση του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο. Εφόσον δεν είναι δυνατή η προσκόμιση της δήλωσης, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του Οικονομικού φορέα, στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο δεν κατέστη εφικτή η προσκόμιση των παραπάνω δικαιολογητικών και η οποία θα συνοδεύεται από αντίγραφο του τιμολογίου και, εφόσον υφίσταται, της σχετικής σύμβασης.</p>																																																																																					
4.		<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6.2.β</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																																																																																					
4.1		<p>Πίνακα των υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Α/Α</th> <th style="width: 25%;">Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης/Κοινοπραξίας)</th> <th style="width: 25%;">Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th style="width: 15%;">Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th style="width: 10%;">Ανθρωπομήνες</th> <th style="width: 20%;">Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="4" style="text-align: left;">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Πίνακα των στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Α/Α</th> <th style="width: 25%;">Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου</th> <th style="width: 25%;">Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th style="width: 15%;">Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th style="width: 10%;">Ανθρωπομήνες</th> <th style="width: 20%;">Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="4" style="text-align: left;">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Πίνακα των εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Α/Α</th> <th style="width: 40%;">Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th> <th style="width: 15%;">Θέση στην Ομάδα Έργου</th> <th style="width: 10%;">Ανθρωπομήνες</th> <th style="width: 20%;">Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="3" style="text-align: left;">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Α/Α	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης/Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																			ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)						Α/Α	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																			ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)						Α/Α	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)				
Α/Α	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης/Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																																		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)																																																																																							
Α/Α	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																																		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)																																																																																							
Α/Α	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																																			
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)																																																																																							

	<p>*ως Ποσοστό Συμμετοχής του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1,2,3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση εκτέλεσης ή βεβαίωση υλοποίησης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται Υπεύθυνη δήλωση του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο. Εφόσον δεν είναι δυνατή η προσκόμιση της δήλωσης, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του Οικονομικού φορέα, στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο δεν κατέστη εφικτή η προσκόμιση των παραπάνω δικαιολογητικών και η οποία θα συνοδεύεται από αντίγραφο του τιμολογίου και, εφόσον υφίσταται, της σχετικής σύμβασης.
--	---

Β.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά σε ισχύ:

5.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν τα πιστοποιητικά της παρ. 2.2.7.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας αντίγραφα των ακόλουθων στοιχείων τεκμηρίωσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό. <p>Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 22301: 2019 ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο αυτού, σύστημα για την καταπολέμηση της διαφθοράς. • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό. • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό ΕΛΟΤ: 1435:2009 “Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους” ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης. • Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ιδιωτικών Πληροφοριών ISO 27701:2019 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό. • Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης της Τεχνολογίας Πληροφοριών ISO/ IEC 20000-1:2018 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό. <p>Τα ανωτέρω πιστοποιητικά θα είναι (ISO ή ισοδύναμο) εν ισχύ και κατά την υποβολή της προσφοράς, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα</p>
-----------	--

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, κ.λπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

Β.11. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν, όνομα (ή ονόματα), επώνυμο (ή επώνυμα) και ημερομηνία γέννησης του πραγματικού δικαιούχου (ή των πραγματικών δικαιούχων) του αναδόχου και του υπεργολάβου, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Ειδικότερα, σε περίπτωση μη εισηγμένης εταιρίας υποβάλλεται η απόδειξη και το περιεχόμενο εγγραφής στο Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων του άρθρου 20 του ν. 4557/2018 και υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα και του υπεργολάβου περί της ταυτότητας των πραγματικών δικαιούχων τους, ενώ σε περίπτωση εισηγμένης εταιρίας υποβάλλεται το αρχείο γνωστοποιήσεων του ν. 3556/2007 ή ελλείψει αυτού (για οικονομικούς φορείς εγκατεστημένους σε χώρα έκτος ΕΕ) υποβάλλεται α) υπεύθυνη δήλωση με τα ανωτέρω απαιτούμενα στοιχεία του πραγματικού δικαιούχου και β) κάθε σχετικό αποδεικτικό στοιχείο που τεκμηριώνει την υπαγωγή σε ισοδύναμα με τις

απαιτήσεις γνωστοποίησης κατά την ενωσιακή νομοθεσία διεθνή πρότυπα τα οποία εξασφαλίζουν επαρκή διαφάνεια των πληροφοριών σχετικά με τον πραγματικό δικαιούχο.

B.12. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΟΜΑΔΑ Α Μεθοδολογική Προσέγγιση Υλοποίησης του υπό ανάθεση Έργου			
A1	Καταλληλόλητα μεθοδολογικής προσέγγισης και βαθμός προσαρμογής στις ειδικές απαιτήσεις και προδιαγραφές του αντικειμένου της παρούσας διακήρυξης. Σαφήνεια και πληρότητα της προσφοράς ως προς την κατανόηση του αντικειμένου και των απαιτήσεων και ιδιαιτεροτήτων της παρούσας διακήρυξης.	20%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A2	Προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.	30%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A3	Αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών.	5%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A4	Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας του οικονομικού φορέα και Προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων των υπηρεσιών 1 ^{ου} επιπέδου.	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A5	Χρονική κατανομή των δράσεων στη διάρκεια του έργου (Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου)	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A6	Άδειες χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC	5%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

A7	<i>Άδειες χρήσης Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center</i>	5%	<i>Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι</i>
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Α		85%	
ΟΜΑΔΑ Β Οργάνωση και Λειτουργία Οικονομικού Φορέα			
B1	<i>Οργάνωση και διοίκηση Ομάδας Έργου.</i>	10%	<i>Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Β της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι</i>
B2	<i>Καταλληλότητα της προτεινόμενης δομής και συσχέτιση μελών της Ομάδας Έργου με τα πακέτα Εργασίας και τα παραδοτέα της Σύμβασης</i>	5%	<i>Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Β της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι</i>
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Β		15%	
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%	

Επεξήγηση Κριτηρίων

ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ Α: Μεθοδολογική Προσέγγιση Υλοποίησης του υπό ανάθεση έργου, το οποίο αποτελείται από τα ακόλουθα επιμέρους κριτήρια:

- Η διατύπωση κατάλληλων και σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων με εξατομικευμένη χρήση και εφαρμογή στις απαιτήσεις του έργου, με τρόπο που να τεκμαίρεται η γνώση του φορέα επί των ιδιαιτεροτήτων του έργου.
- Τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ανά πακέτο εργασίας με τεκμηρίωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ τους και μεταξύ των επιμέρους δράσεων.
- Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών (Εφαρμογή Μεθοδολογιών και Συστημάτων Διαχείρισης και Διασφάλισης της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών).
- Περιγραφή των Τεχνικών Μέσων και των Μεθοδολογικών Εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν για την Υλοποίηση του Έργου.
- Χρονικός Προγραμματισμός των Ενεργειών του Έργου.

Κριτήριο Α1: Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να περιγράψει το αντικείμενο του έργου με τις ελάχιστες ζητούμενες υπηρεσίες, το προσφερόμενο λογισμικό και τις απαιτήσεις σε εξυπηρέτηση που αποδεικνύουν την αντίληψη του έργου.

Αξιολογούνται:

- ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων, της περιγραφόμενης πολυπλοκότητας των στόχων και των ορίων της έκτασης του αντικειμένου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά
- η κατανόηση του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου,
- Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις και προδιαγραφές

Κριτήριο Α2: Αξιολογούνται οι προτάσεις που θα κατατεθούν από τον προσφέροντα, σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις της παρούσας και συγκεκριμένα θα εξεταστούν:

- συνάφεια με τις ανάγκες και απαιτήσεις του έργου,
- ανάλυση του συνόλου των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος,
- η συμβατότητά τους με τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής στο πλαίσιο του έργου,
- αναφορικά με το Πακέτο Εργασίας 4, οι υποψήφιοι απαιτείται να υποβάλλουν δημιουργικές προτάσεις και προτάσεις εφαρμογής του βασικού δημιουργικού concept, βάσει των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι

Κριτήριο Α3: Αξιολογείται ο βαθμός της σαφήνειας και της αντίληψης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας του έργου, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων, αλλά και από ποιες παραμέτρους εξαρτώνται. Συγκεκριμένα αξιολογούνται:

- η πληρότητα της καταγραφής των σημαντικότερων κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, αλλά και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων του έργου
- ο βαθμός τεκμηρίωσης των παραμέτρων από τις οποίες εξαρτώνται τα παραπάνω, καθώς και ο βαθμός αιτιολόγησης του τρόπου και του εύρους επίδρασης αυτών των παραμέτρων από το περιβάλλον του έργου
- παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με τη διαχείριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων
- η πληρότητα και ο βαθμός τεκμηρίωσης των προτάσεων για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας
- η ανάλυση και ο βαθμός τεκμηρίωσης για την πιθανότητα εμφάνισης των εντοπισμένων κινδύνων του έργου
- η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των προτεινόμενων μέτρων περιορισμού και αντιμετώπισης των κινδύνων του έργου.

Κριτήριο Α4: Με αυτό το κριτήριο αξιολογείται το πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας που διαθέτουν οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι ως προς την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης, την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του έργου και συγκεκριμένα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου. Παράλληλα αξιολογείται κατά πόσο οι προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων ανταποκρίνονται στις ανάγκες του έργου και αν και σε ποιο βαθμό (υπερ)καλύπτονται οι απαιτήσεις του έργου.

Κριτήριο Α5: Με αυτό το κριτήριο βαθμολογείται ο χρονικός προγραμματισμός των επιμέρους ενεργειών/δράσεων και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των δράσεων, από το οποίο να προκύπτει η δυνατότητα έναρξης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης.

Κριτήριο Α6: η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Ι:

- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC του Παραρτήματος Ι, όπου συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:
 - ο με δέκα (10) επιπλέον βαθμούς για κάθε πενήντα (50) επιπλέον άδειες χρήσης με μέγιστο όριο τις διακόσιες πενήντα (250) επιπλέον άδειες.

Κριτήριο Α7: η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, οι οποίες να κατανέμονται στα διάφορα κανάλια επικοινωνίας, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Ι:

- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center του Παραρτήματος, όπου συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:
 - ο με δέκα (10) επιπλέον βαθμούς για κάθε δέκα (10) επιπλέον πολυκαναλικές άδειες χρήσης με μέγιστο όριο τις πενήντα (50) επιπλέον άδειες.

ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ Β: Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα

Κριτήριο Β1: Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)

Ανάλυση του αντικειμένου της σύμβασης σε ενότητες εργασιών και σύνδεσή τους με τα ελάχιστα απαιτούμενα παραδοτέα και το χρονοδιάγραμμα, όπως αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα Ι. Αξιολογούνται:

- η σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του υποψηφίου αναδόχου,
- ο ρεαλιστικός χρονοπρογραμματισμός των παρεχόμενων εργασιών του υποψηφίου αναδόχου με βάση τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του κυρίου του έργου,
- η ορθολογική ανάλυση του αντικειμένου του έργου και επιμέρους δραστηριότητες/ενέργειες υλοποίησης του έργου και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη το φυσικό αντικείμενο και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Κριτήριο Β2: Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας

Αξιολογούνται:

- ο βαθμός επάρκειας, σαφήνειας και αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσον από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όλο τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης εξωτερικών συνεργατών ή υπερβολάβων συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα,
- ο τρόπος οργάνωσης της προτεινόμενης ομάδας έργου σε σχέση με τα καθήκοντα που αναλαμβάνουν τα μέλη και την κατανομή του συνολικού ανθρωποχρόνου σε επιμέρους εργασίες, η αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

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

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς. Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία, και τη λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

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.

Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

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

$$ΑΣΤΠ_i = \sigma_1\chi A_1 + \sigma_2\chi A_2 + \dots + \sigma_n\chi A_n$$

Για κάθε τεχνική προσφορά υπολογίζεται ο Τελικός Βαθμός Τεχνικής Προσφοράς (ΤΒΤΠ), δηλ.

$$ΤΒΤΠ = (ΑΣΤΠ_i / ΑΣΤΠ_{\max}) \times 100,$$

όπου

ΑΣΤΠ_i = η απόλυτη βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς του υποψηφίου

ΑΣΤΠ_{max} = η απόλυτη βαθμολογία του καλύτερου τεχνικά υποψηφίου

ΤΒΤΠ = Τελική Βαθμολογία Τεχνικής Προσφοράς

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

Οι βαθμοί θα καταχωρηθούν σε πρακτικό της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού, συνοδευόμενοι από επαρκή αιτιολόγηση της βαθμολογίας **κάθε επιμέρους κριτηρίου**.

Βαθμολόγηση οικονομικών προσφορών

Για κάθε οικονομική προσφορά υπολογίζεται το συγκριτικό της κόστος, δηλαδή

$$ΤΒΟΑ = (ΟΠ_{\min} / ΟΠ_i) \times 100 \text{ όπου:}$$

ΟΠ_{min} = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή (χωρίς ΦΠΑ)

ΟΠ_i = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς *i* (χωρίς ΦΠΑ)

Τελική Αξιολόγηση και κατάταξη

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας τιμής είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μεγαλύτερο Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης (ΤΒΑ), ο οποίος υπολογίζεται σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$ΤΒΑ = (ΤΒΤΠ * 80\%) + (ΤΒΟΑ * 20\%)$$

όπου

ΤΒΑ = ο τελικός βαθμός αξιολόγησης,

ΤΒΤΠ = η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς και

ΤΒΟΑ = συγκριτικό κόστος της οικονομικής προσφοράς.

Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσους ΤΒΑ θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή, οι ισοδύναμες Προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά της Τεχνικής βαθμολογίας.

Το συγκριτικό κόστος ΤΒΟΑ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει το σύνολο της προσφερθείσας τιμής (βλ. Παράρτημα V Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

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

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές ούτε προσφορές για μέρος της σύμβασης ούτε αντιπροσφορές σε κανένα στάδιο του Διαγωνισμού.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, 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.<http://www.eaadhsy.gr/http://www.hsppa.gr/>

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινόμενου οργάνου της Διενεργούσας Αρχής.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Τρόπος Υποβολής Προσφοράς

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», όπως τροποποιήθηκε με την αριθμ. 44756/13.06.2024 (Β'3380/13.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα: « Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες» & την αριθμ. 78072/08.10.2025 (Β' 5645/22.10.2025) κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Για τη συμμετοχή στον διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον

κατάλογο 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. Χρόνος Υποβολής Προσφοράς

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

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

2.4.2.3. Περιεχόμενο Προσφοράς

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. Εξαγωγή & Διαχείριση Υποβληθέντων Αρχείων Προσφοράς

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

Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι, ΙV & V της παρούσας, δεδομένου ότι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ και στη συνέχεια υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται στο ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2.5. Καταχωρίσεις Ηλεκτρονικών Αρχείων

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με τον ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με

Αpostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

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

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

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν **με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α έως και δ 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, (ο Οικονομικός Φορέας δύναται και να συμπληρώνει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σε περίπτωση προαπόδειξης κριτηρίων επιλογής ή πεδίων που δεν μπορούν να συμπληρωθούν στο ΕΕΕΣ),

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.

γ) την Υπεύθυνη Δήλωση σύμφωνα με τον Κανονισμό (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, στην οποία θα αναφέρεται

ρητά η μη συμμετοχή φυσικού ή νομικού προσώπου στην εταιρεία που θα συμμετάσχει στην παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI - Άλλες Δηλώσεις, της παραγράφου 2.2.3.5.α της παρούσας.

δ) τη δήλωση του Παραρτήματος VIII περί συγκατάθεσης στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και

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

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

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

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

Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν το ΕΕΕΣ, εντός του φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής, ψηφιακά υπογεγραμμένο από τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (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 αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης).

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης Παράρτημα II.

Επισημαίνονται τα ακόλουθα, αναφορικά με την συμπλήρωση και υποβολή του ΕΕΕΣ:

α. ΕΕΕΣ -Οικονομικού Φορέα

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας συμμετέχει μόνος του στο διαγωνισμό και δεν στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, συμπληρώνει και υποβάλλει ένα (1) ΕΕΕΣ.

β. ΕΕΕΣ - Στήριξη Οικονομικού Φορέα στις ικανότητες άλλων φορέων

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες μίας ή περισσότερων άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, με την προσφορά υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ, που συμπληρώνεται και υπογράφεται ψηφιακά από τον τρίτο/ους, συμπληρώνοντας:

- τις ενότητες των Α και Β του Μέρους II , το Μέρος III , το Μέρος IV σχετικά με τις ικανότητες που δανείζει στον υποψήφιο οικονομικό φορέα καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του τρίτου/ων ισχύουν τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

γ. ΕΕΕΣ - Ενώσεις οικονομικών φορέων Κοινοπραξίες κλπ

Στην περίπτωση συμμετοχής στο διαγωνισμό από κοινού οικονομικών φορέων (λ.χ ενώσεων, κοινοπραξιών, συνεταιρισμών κλπ), υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ για κάθε έναν συμμετέχοντα οικονομικό φορέα.

δ. ΕΕΕΣ - Υπεργολάβοι:

Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτο/ους (βλ. ΕΕΕΣ, μέρος ΙΙ, παράγραφος Δ «Πληροφορίες σχετικά με υπεργολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας») και το τμήμα του έργου που πρόκειται να ανατεθεί υπεργολαβικά υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε ο υπεργολάβος συμπληρώνει και υπογράφει ψηφιακά χωριστό ΕΕΕΣ, το οποίο υποβάλλεται εντός του φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής, συμπληρώνοντας τα πεδία της ενότητας Α και Β του Μέρους ΙΙ και τα πεδία των ενότητων του Μέρους ΙΙΙ καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις.

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του υπεργολάβου ισχύουν και εφαρμόζονται τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από τη Διενεργούσα Αρχή στο Παράρτημα Ι, ΙΙ & ΙV 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 στην παρούσα.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

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

Η τεχνική προσφορά του οικονομικού φορέα θα πρέπει να τεκμηριώνει την ομάδα εργασίας του έργου και να συμπεριλαμβάνει τουλάχιστον τους εξής ρόλους της ομάδα έργου:

Ομάδα Έργου

- **Έναν (1) Υπεύθυνο Διαχείρισης Έργου**, για το σύνολο του έργου, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης από ίδρυμα της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο να διαθέτει 10ετή επαγγελματική εμπειρία,
 - ο Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου.
- **Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο 5ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων σε ένα ή περισσότερα από τα κάτωθι γνωστικά αντικείμενα:

- ο Στρατηγικός ή/και επιχειρησιακός σχεδιασμός φορέων του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα,
- ο Ανάλυση δεδομένων σε συγχρηματοδοτούμενα έργα (εθνικά ή ευρωπαϊκά έργα),
- ο Διαχείριση ή/και συντονισμός έργων δημοσίου ή/και ευρύτερου δημόσιου τομέα.
- ο Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Οικονομικής Διαχείρισης Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή/και διδακτορικού διπλώματος της ημεδαπής ή της αλλοδαπής στον τομέα των οικονομικών ή της διοίκησης,
 - ο 8ετή επαγγελματική εμπειρία στην οικονομική διαχείριση ή/ και στη διαχείριση και διοίκηση έργων,
 - ο Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον επτά (7) ετών
 - ο Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος Έργου σε ένα (1) έργο Ανάπτυξης Πλατφόρμας για την Αυτοματοποίηση Επιχειρησιακών διαδικασιών
- **Ένας (1) Έμπειρος Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον έξι (6) ετών
 - Να έχει τετραετή (4ετή) εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά στα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα:
 - ο Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - ο Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Δύο (2) Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών
 - Να έχει διετή (2ετή) εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά στα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα:
 - ο Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - ο Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Δύο (2) Μέλη σύμβουλοι παρακολούθησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 6ετή επαγγελματική εμπειρία στη συμβουλευτική υποστήριξη ή/και διοίκηση έργων δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα και ειδική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη
 - **Ένα (1) Μέλος Οικονομικής διαχείρισης**, με τα ακόλουθα προσόντα:

- κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής στον τομέα των οικονομικών ή της λογιστικής,
- Να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή εμπειρία σε οικονομικά ή λογιστικά ζητήματα.
- **Ένας (1) Έμπειρος Σύμβουλος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική ή/και την Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον επτά (7) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα (1) έργο ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες ή/και ψηφιακού μετασχηματισμού οργανισμών του δημοσίου.
 - **Τρία (3) Μέλη – Σύμβουλοι Διοικητικής Παρακολούθησης Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον ένας να είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση και στο συντονισμό έργων.
 - **Ένας (1) Σύμβουλος Στρατηγικού Σχεδιασμού και Επικοινωνίας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 7ετή επαγγελματική εμπειρία σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού και επικοινωνίας.
 - **Ένα (1) Μέλος Διοικητικής Υποστήριξης και Επικοινωνίας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε θέματα επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων.
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - **Κάτοχος πτυχίου** ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον επτά(7) ετών
 - Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος ή Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου σε πέντε (5) ή παραπάνω έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος Πληροφορικής ή Θετικής ή Τεχνολογικής Κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον επτά (7) ετών σε ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων

- Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα σε αντίστοιχο ρόλο, με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού
- **Δύο (2) Στελέχη Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε(5) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον τρία (3) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού
- **Ένας (1) Ειδικός Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα, στο πεδίο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων
 - Να διαθέτει πιστοποίηση ISO/IEC 27001 Lead Auditor, καθώς και κατ' ελάχιστον δύο (2) από τις ακόλουθες πιστοποιήσεις:
 - Certified Information Security Auditor (CISA)
 - Certified Information Security Manager (CISM)
 - Certified Data Privacy Solutions Engineer (CDPSE)
 - Certified Information Privacy Manager (CIPM)
 - Ή Ισοδύναμα
- **Ένας (1) Ειδικός Σχεδιαστής Εμπειρίας Χρήστη (UX Designer)**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής
 - Να έχει τουλάχιστον πενταετή (5ετή) επαγγελματική εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση της εμπειρίας χρήστη (UX).
- **Ένας (1) Υπεύθυνος προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή/και διδακτορικού διπλώματος της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 7ετή επαγγελματική εμπειρία σε δράσεις επικοινωνίας εκ της οποίας τουλάχιστον 5 έτη στη διαχείριση και διοίκηση έργων επικοινωνίας.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Στρατηγικού Σχεδιασμού προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,

- βετή επαγγελματική εμπειρία σε δράσεις δημοσιότητας κατά τη διάρκεια της οποίας να έχει συμμετάσχει σε αντίστοιχη θέση με την παρούσα σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Τρία (3) μέλη Στρατηγικού Σχεδιασμού και πλάνου Μέσων προβολής και δημοσιότητας, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον δύο (2) μέλη της ομάδας να διαθέτει 5ετή επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό και εκτέλεση πλάνου επικοινωνίας στα ΜΜΕ.
- **Ένας (1) Κειμενογράφος, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο,
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Δύο (2) Digital Experts προβολής και δημοσιότητας, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος να είναι κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας να διαθέτει Google Certification στις ενότητες Search, Display και Video ή αντίστοιχο,
 - να έχουν 5ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο.
- **Δύο (2) Γραφίστες, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - να είναι κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής σε συναφές αντικείμενο,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο (ήτοι γραφιστικές υπηρεσίες)
 - Να έχουν συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Δύο (2) Μέλη διαχείρισης ψηφιακών καναλιών, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να είναι κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να διαθέτει 3ετή επαγγελματική εμπειρία.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 3 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών - επιχειρήσεων
 - καλή γνώση της Αγγλικής και γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

- **Ομάδα έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού** που να αποτελείται τουλάχιστον από τα ακόλουθα στελέχη:
 - ο Ένας Supervisor για τους εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) – ομάδα έργου,
 - ο Ένας Team Leader ανά 15 εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) - ομάδα έργου,

Όλα τα μέλη της ανωτέρω ομάδας έργου Λειτουργίας δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού θα πρέπει να έχουν τα ακόλουθα προσόντα:

- να ομιλεί άπταιστα την ελληνική γλώσσα,
- να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής,
-

- **Δύο (2) μέλη ομάδας έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - ο Επαγγελματική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη.

- **Ένας (1) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - ο Πτυχίο νομικής από ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Σε περίπτωση αλλοδαπού τίτλου σπουδών απαιτείται να είναι νόμιμα αναγνωρισμένος κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις.
 - ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών.
 - ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον δύο (2) έργα στο αντικείμενο των προσωπικών δεδομένων.

Οι τίτλοι σπουδών των Μελών της Ομάδας Έργου, μπορούν να προέρχονται από εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας ή ισότιμα της αλλοδαπής με νόμιμη αναγνώριση του τίτλου σπουδών.

Όπου απαιτείται μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών, είναι αποδεκτός ο ενιαίος και αδιάσπαστος τίτλος σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου (integrated master) - από εκπαιδευτικά ιδρύματα όπου αυτός χορηγείται - σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 46 του ν. 4485/2017 (Α' 114).

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

Τονίζεται ότι οι Τεχνικές Προσφορές δεν πρέπει να έχουν καμία απολύτως άμεση ή έμμεση αναφορά στα οικονομικά στοιχεία των Προσφορών. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάτι τέτοιο, η προσφορά απορρίπτεται.

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

Στον υποφάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα (προσφέροντα). **Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».**

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα V της Διακήρυξης.

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος. Στην συνέχεια, το Σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το Σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο τύπου pdf. Επιπλέον, στον φάκελο «Οικονομική Προσφορά» οι συμμετέχοντες υποχρεούνται να υποβάλλουν ως συνημμένα αρχεία σε μορφή .pdf και ψηφιακά υπογεγραμμένα, τα έντυπα που εμφανίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V - Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσης.

Εφόσον οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως οικονομική προσφορά), σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V.

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα και ανά πακέτο εργασίας σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V και υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό) φάκελο «Οικονομική Προσφορά».

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

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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και
- γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.
- δ) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοίχων Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,
- ε) η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

Στην οικονομική προσφορά πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται στην παρ. (5.1) της παρούσας Διακήρυξης.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

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

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

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

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η Διενεργούσα 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, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας Διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παρέσχε τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την Διενεργούσα Αρχή, σύμφωνα με την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ΄ της παρούσας (περ. γ΄ της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερόμενου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,

θ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της Διενεργούσας Αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,

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

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

ιβ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας Διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 102 και 103 του ν.4412/2016,

ιγ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4. επ., περί κριτηρίων επιλογής,

ιδ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

ιε) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοίχων Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,

ιστ) της οποίας το συνολικό τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου,

ιζ) που η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών, αρμόδιο όργανο της Διενεργούσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την 30.03.2026 , ημέρα Δευτέρα, και ώρα 15.00.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Διενεργούσα Αρχή.

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

Η Διενεργούσα 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 Διενέργειας 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 σχετικώς η Επιτροπή.

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

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

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσήκουσα προσκόμιση 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 τη Διενεργούσα 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 Διενεργούσα 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 Διενεργούσας 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 Διενεργούσα 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, η ανάθεση γίνεται στον προσφέροντα με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς, η Διενεργούσα 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 Διενεργούσας Αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η Διενεργούσα Αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίο 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 Διενεργούσα Αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας Διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της Διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

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

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται, με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στη Διενεργούσα Αρχή, σε έντυπη

μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομιστούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

Αν δεν προσκομιστούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η Διενεργούσα Αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινίσεις, κατά το άρθρο 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν. Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα προς τη Διενεργούσα Αρχή, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η Διενεργούσα Αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής τους, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών, όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, όπως προβλέπεται ανωτέρω. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίστηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

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

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

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

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

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

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 Διενεργούσα 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 Διενεργούσας Αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. 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 ακύρωσης και αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης ακύρωσης και αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. <http://www.eaadhsy.gr/n4412/n4412fulltextlinks.html> 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,
- γ)** ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και
- δ)** ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από τη Διενεργούσα Αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η Διενεργούσα Αρχή προσκαλεί τον Ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς

του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον Ανάδοχο.

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

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

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής ή/και της διενεργούσας αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 346 επ. του ν. 4412/2016 και 1 επ. του π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής ή/και της διενεργούσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής ή/και της διενεργούσας 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.

Η άσκηση προδικαστικής προσφυγής κατά της 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 ή/και την διενεργούσα 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, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα.

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 τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία ανακοινώνεται και πιστοποιείται εκ των προτέρων από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του ΕΣΗΔΗΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναστέλλονται για το αντίστοιχο διάστημα οι σχετικές προθεσμίες. Σε περίπτωση αιφνίδιας τεχνικής αδυναμίας του ΕΣΗΔΗΣ, το προηγούμενο εδάφιο δεν εφαρμόζεται και η προσφυγή κατατίθεται στην Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η δε τεχνική αδυναμία πιστοποιείται σύμφωνα με τη διαδικασία του προηγούμενου 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 ή/και η διενεργούσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. χωρίς να αναπέμψει την υπόθεση σε αυτήν για νέα κρίση, αποφαινεται 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. μετά από άσκηση προσφυγής, σύμφωνα με το Μέρος Β΄ του Τμήματος ΙΙ του Βιβλίου ΙV του ν. 4412/2016, 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 ΕΕΣΥΠ, 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 του π.δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασης του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων δύναται να παρατίθεται 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 της Έκθεσης Απόψεων.

Η απόφαση του Κλιμακίου ή του Εκτελεστικού Συμβουλίου της ΕΑΔΗΣΥ μπορεί να διορθωθεί, μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου ή αυτεπαγγέλτως, αν κατά τη σύνταξη και την έκδοση αυτής παρεισέφρησαν λάθη, γραφικά ή λογιστικά, ή προφανείς ανακρίβειες.

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

Σύμφωνα δε με το άρθρο 3 παρ.1 και 3 του ν. 4912/2022,ΦΕΚ Α 59/17.03.2022, όπου γίνεται αναφορά σε «Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών» ή «ΑΕΠΠ», νοείται η «Ενιαία Αρχή Δημόσιων Συμβάσεων» ή «ΕΑΔΗΣΥ» του άρθρου 347 του ν. 4412/2016.

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 ΑΕΠΠ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμόδιου Διοικητικού Δικαστηρίου, σύμφωνα με το άρθρο 372 του ν. 4412/2016. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η Αναθέτουσα Αρχή, νομίμως εκπροσωπούμενη από την ΕΕΣΥΠ και η ΕΕΣΥΠ, 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 ή/και της Διενεργούσας 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 ΕΕΣΥΠ, Διενεργούσα Αρχή και νομίμως εκπροσωπούσα την Αναθέτουσα Αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και

οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

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

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., την ΕΕΣΥΠ, αν δεν έχει ασκήσει αυτό την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Σε περίπτωση άσκησης της αίτησης από την Αναθέτουσα Αρχή ή τη Διενεργούσα Αρχή, αυτή διαβιβάζει στο αρμόδιο δικαστήριο τον φάκελο, η δε αιτιολογία της προσβαλλόμενης απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επέχει θέση απόψεων αυτής επί των λόγων ακύρωσης, οι οποίες μπορούν να συμπληρωθούν με υπόμνημα. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα

(10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμελεια 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 ή/και της Διενεργούσας 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. του 18/1989.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η Διενεργούσα 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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

Επίσης, μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία:

α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 106 ,

β) εάν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου δεν ενδιαφέρει πλέον την Αναθέτουσα Αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο,

γ) εάν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης,

δ) εάν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη,

ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών,

στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό **4%** επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. 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 VII της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής έναντι του Αναδόχου.

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

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

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VI της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

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

Η απόσβεση της προκαταβολής (εφ' όσον επιλεγεί η πληρωμή με προκαταβολή) πραγματοποιείται και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται με την λήξη της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύεται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή της 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.

Επιπρόσθετα, εφαρμόζονται οι ειδικοί όροι εκτέλεσης της σύμβασης κατ' εφαρμογή του άρθρου 130 του ν. 4412/2016.

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

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

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

τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που προβλέπεται στη Σύμβαση.

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

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

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

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

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

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

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στη κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την καθ’ οποιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση/διαχείρισή τους. Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί

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

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

Ειδικότερα :

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

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

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

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

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

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ευθύνη Αναδόχου

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. Γνωστοποίηση Υπεργολάβων & Διασφάλιση Ομαλής Εκτέλεσης

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 υπερβολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του αναδόχου με υπερβολάβο/ υπερβολάβους 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 υπερβολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπερβολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προτείνει αντικατάστατη. Για τον έλεγχο της συνδρομής των προϋποθέσεων στο πρόσωπο του νέου υπερβολάβου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρούσας για τον έλεγχο της συνδρομής των λόγων αποκλεισμού και των κριτηρίων επιλογής του.

4.4.3. Λόγοι Αποκλεισμού Υπερβολάβων & Αντικατάσταση Υπερβολάβων

Η Διενεργούσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπερβολάβους, 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 υπερβολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Το οικονομικό αντικείμενο της σύμβασης δύναται να τροποποιηθεί σε περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης κατά τους όρους της παρούσας Διακήρυξης.

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.

Οποιαδήποτε τροποποίηση της σύμβασης τελεί υπό τον έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

β) κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης ο Ανάδοχος τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης, ή συνέτρεχαν οι προϋποθέσεις του άρθρου 2.2.3.5.α. που απαγόρευαν την ανάθεση της σύμβασης στον ανάδοχο,

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

δ) ο Ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,

ε) ο Ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου,

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος που θα βρεθεί σε μία από τις καταστάσεις 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 δραστηριότητας,

στ) ο Ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας, όπως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

ζ) επήλθε μεταβολή κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης που συνεπάγεται απαγόρευση συνέχισης της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 5ια του Κανονισμού 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης.4.2022.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με ένα από τους παρακάτω τρόπους πληρωμής που θα δηλώσει ο υποψήφιος οικονομικός φορέας στον υποφάκελο της οικονομικής προσφοράς του. Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Τρόποι πληρωμής:

α) Τμηματικές καταβολές ως εξής:

1. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού πενήντα τοις εκατό (50%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§1 του ν. 4412/2016 και 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής) της παρούσας.
2. Καταβολή του υπόλοιπου της συμβατικής αξίας βάσει των παραδοτέων του Παραρτήματος Ι , αφαιρουμένων των ποσών της προκαταβολής.

Στις τμηματικές καταβολές θα παρακρατείται:

- το ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ποσοστό κάθε τμηματικής πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής)
- ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής (για την πρώτη δόση) ή της προηγούμενης τμηματικής πληρωμής (για τις υπόλοιπες δόσεις) μέχρι την εκάστοτε τμηματική παραλαβή.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

β) Τμηματικές καταβολές κατά χρόνο μετά την οριστική παραλαβή του εκάστοτε παραδοτέου σύμφωνα με τα επιμέρους χρονοδιαγράμματα των Δράσεων του συνολικού έργου, βάσει του Παραρτήματος Ι.

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.

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

α) 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.**

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Σε περίπτωση τροποποίησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί νομίμων κρατήσεων ή/και φόρου εισοδήματος ή οποιαδήποτε άλλη τροποποίηση/συμπλήρωση τυχόν διατάξεων, οι όροι της σύμβασης, συμμορφώνονται με τις νέες διατάξεις.

5.1.3. Για την πληρωμή του ο ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει ηλεκτρονικό τιμολόγιο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 148-154 του ν. 4601/2019 (Α' 44) και τις κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων αυτών εκδοθείσες υπουργικές αποφάσεις καθώς και τις σχετικές εγκυκλίους.

Για την υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο ΒΤ-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου: «ο κωδικοποιημένος Ενάριθμος».

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Προϋποθέσεις Κήρυξης Αναδόχου Έκπτωτου

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

- α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης
- β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του χορηγήθηκε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 217 περί διάρκειας της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.2 της παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον Ανάδοχο ειδική όχληση, στην οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία που τάχθηκε με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο, είτε από ποσό που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την

ημερομηνία δε αυτή και μέχρι την επιστροφή της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

γ) Καταλογισμός του διαφέροντος, που προκύπτει εις βάρος της αναθέτουσας αρχής, εφόσον αυτή προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο Οικονομικό φορέα, αναθέτοντας το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης στον επόμενο κατά σειρά κατάταξης Οικονομικό φορέα που είχε λάβει μέρος στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης. Αν ο Οικονομικός φορέας του προηγούμενου εδαφίου δεν αποδεχθεί την ανάθεση της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο Οικονομικό φορέα, από τρίτο Οικονομικό φορέα, είτε με διενέργεια νέας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης, είτε με προσφυγή στη διαδικασία διαπραγμάτευσης, χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 32 του Ν. 4412/2016. Το διαφέρον υπολογίζεται με τον ακόλουθο τύπο:

$\Delta = (TKT - TKE) \times \Pi$ όπου: Δ = Διαφέρον που θα προκύψει εις βάρος της αναθέτουσας αρχής, εφόσον αυτή προμηθευτεί τα αγαθά που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα. Το διαφέρον λαμβάνει θετικές τιμές, αλλιώς θεωρείται ίσο με μηδέν.

TKT = Τιμή κατακύρωσης της προμήθειας των αγαθών, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα στον νέο ανάδοχο.

TKE = Τιμή κατακύρωσης της προμήθειας των αγαθών, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, σύμφωνα με τη σύμβαση από την οποία κηρύχθηκε έκπτωτος ο οικονομικός φορέας.

Π = Συντελεστής προσαύξησης προσδιορισμού της έμμεσης ζημίας που προκαλείται στην αναθέτουσα αρχή από την έκπτωση του αναδόχου, ο οποίος λαμβάνει την τιμή

Ο καταλογισμός του διαφέροντος επιβάλλεται στον έκπτωτο οικονομικό φορέα με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, που εκδίδεται σε αποκλειστική προθεσμία δεκαοκτώ (18) μηνών μετά την έκδοση και την κοινοποίηση της απόφασης κήρυξης εκπτώτου και εφόσον κατακυρωθεί η προμήθεια των αγαθών που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα σε τρίτο οικονομικό φορέα. Για την είσπραξη του διαφέροντος από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα μπορεί να εφαρμόζεται η διαδικασία του Κώδικα Είσπραξης Δημόσιων Εσόδων. Το διαφέρον εισπράττεται Υπέρ της Αναθέτουσας αρχής.

δ) Επιπλέον, σε βάρος του Αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπíπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις, (η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού δύναται να επιβληθεί μετά την έκδοση του προβλεπόμενου π.δ/τος).

5.2.2. Ποινικές Ρήτρες Μη Τήρησης Προθεσμιών

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

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου. Ειδικότερα, επιβάλλονται ρήτρες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω:

- ✓ υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

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/ενδιάμεσων προθεσμιών της αντίστοιχης τμηματικής προθεσμίας που έχει τεθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, 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) Πίνακας ρητρών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Σχετικά με το ως άνω δ) στοιχείο, οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 10.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτρας. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερήσια) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτρας. Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης θα επιβαρύνουν την Αναθέτουσα Αρχή.

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

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο Ανάδοχος μπορεί σύμφωνα με το άρθρο 205 του ν. 4412/2016, κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, των άρθρων 218, 219 και 220 του ν. 4412/2016, ήτοι 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 επιβαλλόμενες 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 221ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα.

Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

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

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής 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.

Η αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης δύναται να αποστέλλει έγγραφα οδηγιών και εντολών προς τον ανάδοχο αναφορικά με την εκτέλεση της σύμβασης. Τα καθήκοντα παρακολούθησης, όπως ενδεικτικά, περιλαμβάνουν την πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και τον έλεγχο συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους αυτής.

6.1.2. Επόπτης

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

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **είκοσι τέσσερις (24) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο παράστημα Ι της παρούσας. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει τη λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

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

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Παραλαβή Παραδοτέων

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας όπου περιγράφεται η διαδικασία ελέγχου ανά φάση υλοποίησης καθώς και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης.

6.3.2 Διαδικασία Παραλαβής

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.

6.3.3 Διαπίστωση Παρεκκλίσεων

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 Έλεγχος Επιρροής Καταλληλότητας

Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

β) Εάν, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζομένων στο άρθρο 220 του ν.4412/2016.

6.3.5 Αυτοδίκαιη Παραλαβή

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 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Έλεγχοι μετά από Αυτοδίκαιη Παραλαβή

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. Εάν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που

ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

6.6 Εγγυημένη Λειτουργία

Η περίοδος εγγυημένης λειτουργίας των συστημάτων του **Πακέτου Εργασίας 3** άρχεται από την οριστική παραλαβή του Έργου, η διάρκειά της θα είναι κατ' ελάχιστον δώδεκα (12) μήνες, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, και θα παρέχεται δωρεάν. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει την προϋπόθεση αυτή με ποινή αποκλεισμού.

Κατά την περίοδο της εγγυημένης λειτουργίας ο ανάδοχος ευθύνεται για την καλή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και οφείλει να προβαίνει δωρεάν στην προβλεπόμενη συντήρηση και να αποκαταστήσει οποιαδήποτε βλάβη. Στόχος των υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των συστημάτων, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων των συστημάτων τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

Για την παρακολούθηση της εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου η Ομάδα Διοίκησης Έργου που ορίζεται για τον σκοπό αυτόν από την αναθέτουσα αρχή προβαίνει στον απαιτούμενο έλεγχο της συμμόρφωσης του αναδόχου στα προβλεπόμενα στην σύμβαση για την εγγυημένη λειτουργία καθ' όλον τον χρόνο ισχύος της τηρώντας σχετικά πρακτικά.

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς τις συμβατικές του υποχρεώσεις, η Επιτροπή Παραλαβής εισηγείται στο αποφαινόμενο όργανο της σύμβασης την έκπτωση του αναδόχου. Μέσα σε ένα (1) μήνα από την λήξη του προβλεπόμενου χρόνου της εγγυημένης λειτουργίας ως άνω η Επιτροπή Παραλαβής κατόπιν εισήγησης της Ομάδας Διοίκησης Έργου συντάσσει σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής της εγγυημένης λειτουργίας, στο οποίο αποφαινεται για την συμμόρφωση του αναδόχου στις απαιτήσεις της σύμβασης

6.7 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης **καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας (έως την οριστική παραλαβή του Έργου) και της περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»**, Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων.
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων (bug fixing).
3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας (security updates & fixes).
4. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches).

5. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
6. Αναβάθμιση σε νέες εκδόσεις των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού.
7. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος.
8. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους, προβαίνοντας σε αναγκαίες τροποποιήσεις λαμβάνοντας πάντα υπόψιν τις επιπτώσεις στη λειτουργία του συστήματος και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan).
9. Βελτιώσεις σχετικές με τη διαχείριση των πόρων υπολογιστικού νέφους και την απόδοση των υπηρεσιών.
10. Βελτιώσεις σχετικές με τυχόν θεσμικές ή οργανωτικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του συστήματος.
11. Έλεγχο της εύρυθμης λειτουργίας και της απόδοσης των συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών της λύσης για κάθε υπολογιστικό περιβάλλον του Έργου.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή και ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος μετά από οποιαδήποτε αναβάθμιση λογισμικού. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιαδήποτε δυσλειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προβεί σε αναβάθμιση του προμηθευόμενου λογισμικού με δικά του έξοδα/επιβάρυνση.

Αθήνα, 20.02.2026

Για τη Διενεργούσα Αρχή

Παναγιώτης Σταμπουλίδης

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και Εντεταλμένος Σύμβουλος της ΕΕΣΥΠ Α.Ε.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

1. ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Για την υλοποίηση του Έργου της παρούσας Διακήρυξης εμπλέκονται οι ακόλουθοι:

Φορέας Χρηματοδότησης	Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης	
Φορέας Υλοποίησης	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών	
Φορέας Λειτουργίας του έργου	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών	
Φορέας για τον οποίο προορίζεται το έργο	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών	
Ομάδα Διοίκησης Έργου		
Θεματικές Ομάδες Εργασίας	Ομάδες Εργασίας	
Επιτροπή Παραλαβής Έργου	ΕΠΕ	
Διενεργούσα Αρχή	Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.)	https://hradf.com/

Φορέας Υλοποίησης: Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ως φορέας υλοποίησης και λειτουργίας θα έχει την τεχνική υποστήριξη του έργου

Το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ Α.Ε. – GRNET S.A.) ως πάροχος των υποδομών για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Θεματική ομάδα εργασίας η οποία έχει ως βασικό στόχο την διοίκηση της υλοποίησης της εν λόγω Πράξης.

1.2 Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή

Αποστολή του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών είναι η δίκαιη και αποδοτική κατανομή των δημοσίων πόρων, η χάραξη και η άσκηση φορολογικής πολιτικής, η δημοσιονομική βιωσιμότητα και η οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών διασφαλίζει τη χρηστή διαχείριση των δημοσίων οικονομικών και την προστασία και αξιοποίηση της δημόσιας περιουσίας, συμβάλει στη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος και εκπροσωπεί διεθνώς τη χώρα, συνδιαμορφώνοντας την οικονομική και δημοσιονομική πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εκπροσωπώντας τη χώρα στους διεθνείς οικονομικούς οργανισμούς στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών έχει ένα ευρύ φάσμα αρμοδιοτήτων που καθορίζονται από τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις. Ορισμένες από τις βασικές αρμοδιότητες του περιλαμβάνουν:

- Διαχείριση του Κρατικού Προϋπολογισμού: Το Υπουργείο είναι υπεύθυνο για τη σύνταξη και την παρακολούθηση της εκτέλεσης του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς και για τη διαχείριση των δημόσιων δαπανών και εσόδων.

- Φορολογική Πολιτική: Το Υπουργείο καθορίζει τη φορολογική πολιτική της χώρας και εποπτεύει την εφαρμογή της.
- Οικονομική Ανάπτυξη και Πολιτική: Σχεδιάζει και εφαρμόζει πολιτικές που στοχεύουν στην οικονομική ανάπτυξη, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.
- Εποπτεία Χρηματοπιστωτικού Συστήματος: Το Υπουργείο εποπτεύει και ρυθμίζει το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιριών.
- Οικονομική Ανάλυση και Προβλέψεις: Πραγματοποιεί οικονομικές αναλύσεις και προβλέψεις για την εξέλιξη της οικονομίας της χώρας.
- Προώθηση Επενδύσεων: Στοχεύει στην προσέλκυση επενδύσεων στη χώρα και την ανάπτυξη του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Το οργανόγραμμα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών παρουσιάζεται στον παρακάτω σύνδεσμο: [Οργανόγραμμα - Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών \(minfin.gov.gr\)](http://minfin.gov.gr)

1.3 Φορέας Χρηματοδότησης

Το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ) θεσπίστηκε με το ν. 4635/2019 (Α'167) με σκοπό την υιοθέτηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος για τον σχεδιασμό, τη διαχείριση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των παρεμβάσεων που χρηματοδοτούνται από τους εθνικούς πόρους του Εθνικού Προγράμματος Ανάπτυξης (ΕΠΑ). Με το ΕΠΑ εισάγονται η μεσοπρόθεσμη στοχοθεσία και η υπαγωγή των παρεμβάσεων του ΕΠΑ σε στρατηγικούς στόχους και ιεραρχούμενες αναπτυξιακές προτεραιότητες.

Το ΕΠΑ για την προγραμματική περίοδο 2021-2025, εγκρίθηκε το 2020 και ξεκινάει την 1η Ιουλίου 2021 με την σταδιακή ενεργοποίηση, έως την 31η Δεκεμβρίου 2021, των επιμέρους Τομεακών και Περιφερειακών Προγραμμάτων Ανάπτυξης που το απαρτίζουν.

Το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ) της Ελλάδας είναι μια στρατηγική που θέτει τους στόχους και τις κατευθυντήριες γραμμές για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανάπτυξη της χώρας. Το ΕΠΑ καθορίζει τις προτεραιότητες και τις δράσεις που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων ανάπτυξης και βελτίωσης του εθνικού επιπέδου διαβίωσης.

Μερικά από τα κύρια στοιχεία:

- Οικονομική Ανάπτυξη: Περιγραφή των στρατηγικών και των πολιτικών που θα προωθήσουν την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας.
- Κοινωνική Συνοχή: Μέτρα για την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, την καταπολέμηση της φτώχειας και την προώθηση της ισότητας και της δικαιοσύνης.
- Αειφόρος Ανάπτυξη: Στρατηγικές για τη διατήρηση του φυσικού και ανθρώπινου κεφαλαίου, την προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Υποδομές και Μεταφορές: Επενδύσεις σε υποδομές και μεταφορικά δίκτυα που θα βελτιώσουν τη συνδεσιμότητα και την κινητικότητα στη χώρα.
- Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα: Προωθητικές πολιτικές για την υποστήριξη της καινοτομίας, της έρευνας και της δημιουργίας νέων επιχειρήσεων.
- Εκπαίδευση και Κατάρτιση: Προγράμματα για τη βελτίωση του εκπαιδευτικού συστήματος και την ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων.

Το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης αναθεωρείται τακτικά για να προσαρμόζεται στις αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον και να εξασφαλίζει την πρόοδο και την ευημερία της χώρας.

1.4 Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας & Έρευνας (Ε.Δ.Υ.Τ.Ε.Α.Ε.)

Για την πραγματοποίηση εγκατάστασης στο Κυβερνητικό Νέφος Τομέα Έρευνας και Εκπαίδευσης (RE-Cloud) απαιτείται η υποβολή αιτήματος φιλοξενίας συστημάτων (εγκατάστασης) στο RE-Cloud στο ΕΔΥΤΕ στην Διεύθυνση Προηγμένων Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών μέσω της εφαρμογής «Υποβολή Αιτημάτων Προμήθειας Εξοπλισμού και Αδειών Λογισμικού» η οποία συντηρείται από τη ΓΓΠΣΔΔ. Στην αίτηση περιλαμβάνονται ιδίως: Στοιχεία που αφορούν υποδομή όπως ενδεικτικά αναφέρονται απαιτήσεις σε VMs, vCPUs, μνήμη/VM, και αποθηκευτικό χώρο με διάκριση σε επίπεδα απόκρισης ή δικτυακές απαιτήσεις, Στοιχεία τεχνικού υπευθύνου από την πλευρά του φορέα και ενδεχομένως στοιχεία υφιστάμενης σύμβασης συντήρησης, Στοιχεία φόρτου και εποχικότητας για την συχνότητα χρήσης από τους πολίτες με προσδιορισμό τυχόν περιοδικότητας και μορφής όπως εκτίμηση του μηνιαίου ρυθμού εξερχόμενης/εισερχόμενης πληροφορίας σε GB, στοιχεία για την διάκριση των συστημάτων υπό σχεδιασμό, υλοποίηση ή μεταφορά παραγωγικής λειτουργίας υφιστάμενου πληροφορικού συστήματος.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη υποδομή στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ.

Με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση και χρονοπρογραμματισμό για την διάθεση της απαιτούμενης υποδομής, θα πρέπει στην προσφορά του Αναδόχου να υπάρξει διαστασιολόγηση των απαιτήσεων τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε επίπεδο αδειοδότησης. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει να συμπληρωθεί ο ακόλουθος πίνακας για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον (Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής), όπου περιγράφεται αναλυτικά η απαιτούμενη υποδομή (τόσο για την περίοδο ανάπτυξης του συστήματος όσο και για την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας) σε **Virtual Machines** (αριθμός VMs και χαρακτηριστικά τους όσον αφορά τους πυρήνες (CPU cores), **Storage** (αρχική εκτίμηση για την έναρξη του έργου και ποσοστό επ’ αυτού ετήσιας αύξησης), **απαιτούμενη συνολική μνήμη σε GB ή TB και απαιτούμενες άδειες λογισμικού (προϊόν, ποσότητες)** έως και το επίπεδο του PaaS (λειτουργικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης ΒΔ, middleware και Web layer).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	
(αφορά το περιβάλλον ...*)	
*ο πίνακας συμπληρώνεται για κάθε ένα από τα προβλεπόμενα περιβάλλοντα του έργου (π.χ ανάπτυξης – δοκιμαστικής λειτουργίας- παραγωγικής λειτουργίας)	
Πληροφοριακή Υποδομή	
(η οποία διατίθεται από τηΝ ΕΔΥΤΕ βάσει του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ XI)	
Αριθμός Virtual Machines (VMs)	
Συνολικά v-Cores απαιτούμενων VMs	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Συνολικό Storage (TB)	

Απαιτούμενες άδειες λογισμικού (οι οποίες διατίθενται από την ΕΔΥΤΕ βάσει του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Χ)	
Κατασκευαστής και όνομα προϊόντος	Αριθμός αδειών
Άλλες απαιτήσεις υποδομής (δεν διατίθενται και δεν αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ αλλά απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος)	
Δικτυακές απαιτήσεις λειτουργίας (διαστασιολόγηση ως προς τις δικτυακές απαιτήσεις των συστημάτων και ειδικότερα σε επίπεδο bandwidth και QoS. Ενδεικτικά: εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων ή αναφορά άλλης παραμέτρου που κρίνεται αναγκαία)	
Σημείωση: Οι ανωτέρω απαιτήσεις αφορούν την αρχική παραγωγική λειτουργία του συστήματος. Εάν απαιτείται αύξηση αυτής (για παράδειγμα αύξηση Storage) θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφερθεί το ποσοστό ετήσιας αύξησης (%) σε σχέση με την αρχική υποδομή.	

Οποιαδήποτε απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του.

1.5 Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας

Κύριος του Έργου και Φορέας Λειτουργίας είναι το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

1.6 Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης & Ελέγχου του Έργου

1.6.1 Ομάδα Διοίκησης Έργου

Την ευθύνη της εκτέλεσης της σύμβασης έχει ο Ανάδοχος ο οποίος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του Έργου. Τυχόν μεταβολές στο σχήμα διοίκησης του Έργου θα τελούν πάντα υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής του έργου.

Για την διαχείριση και διοίκηση του Έργου από πλευράς Αναθέτουσας θα οριστεί «Ομάδα Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.)». Η Ο.Δ.Ε. παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα του Έργου, συντονίζει τις ενέργειες Αναθέτουσας και Αναδόχου και έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η συμμετοχή στελεχών της Αναθέτουσας στην υλοποίηση της σύμβασης έχει ως σκοπό:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών της σύμβασης
- Τη διάθεση σχετικής πληροφόρησης και τεκμηρίωσης ως προς υπάρχουσες υποδομές και συστήματα, όπου αυτή κρίνεται δυνατή
- Τον αποτελεσματικό προσδιορισμό των επιχειρησιακών απαιτήσεων των χρηστών
- Την ενεργό συμμετοχή στον προσδιορισμό των επιχειρησιακών σεναρίων και λειτουργικών απαιτήσεων για τις εφαρμογές και τα υποσυστήματα
- Την υποστήριξη του Αναδόχου στην οργάνωση των δράσεων εκπαίδευσης των στελεχών της Αρχής
- Τον έλεγχο πληρότητας και ποιότητας των παραδοτέων
- Τη συνδρομή στην πραγματοποίηση δοκιμών ελέγχου των νέων εφαρμογών και εργαλείων.

Η συνεργασία της Αναθέτουσας και του Αναδόχου κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι υποχρέωση αμοιτέρων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η ορθή εκτέλεση της σύμβασης και αφετέρου η απόκτηση δεξιοτήτων και η δημιουργία της απαιτούμενης γνώσης στο προσωπικό της Αναθέτουσας με στόχο την εν συνεχεία αυτοδύναμη λειτουργία των εφαρμογών από την Αναθέτουσα.

Η προετοιμασία και παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου υποστηρίζεται με τη λειτουργία επιμέρους Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από τον Φορέα Υλοποίησης. Ο συντονισμός της Ο.Δ.Ε. και των επιμέρους Ομάδων Εργασίας θα γίνεται από τον Υπεύθυνο Έργου, που θα οριστεί από την Αναθέτουσα.

1.6.2 Επιτροπή Παραλαβής Έργου

Αρμοδιότητα της Επιτροπής Παραλαβής Έργου (ΕΠΕ) αποτελεί η παραλαβή του παρόντος Έργου σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.

1.7 Υφιστάμενη Κατάσταση

Οι υφιστάμενες δομές εξυπηρέτησης για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, και οι οποίες είναι διαθέσιμες για την εξυπηρέτηση πολιτών μέχρι σήμερα είναι:

- e-Υπηρεσίες: Από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης πληροφοριών σχετικά με φορολογικά θέματα, οικονομικές πολιτικές, νομικά θέματα και άλλα οικονομικά θέματα. Πιο συγκεκριμένα στην Διαδικτυακή Πύλη οι ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται παρουσιάζονται παρακάτω:
 - Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών
 - e-Ευρετήριο Αιγιαλών
 - Σύστημα Ιχνηλασιμότητας Καπνικών Προϊόντων (ID Issuer)
 - e-Δημοπρασίες Αιγιαλών (Επικοινωνία – Υποστήριξη)

- Συντάξεις Δημοσίου (πολεμικές, Εθνικής Αντίστασης, παθόντων στην Υπηρεσία και ένεκα ταύτης κ.λ.π.)
- e-Αιτήσεις προς τις Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας
- Ψηφιακές Υπηρεσίες & Ανακοινώσεις Κοινωφελών Περιουσιών
- e-Παράβολο
- Σύστημα Υποβολής Δήλωσης Περιουσιακής Κατάστασης (ΠΟΘΕΝ)
- Εκτιμήσεις και Προσδιορισμός Αξιών Ακινήτων (ΑΤΕΠΑΑ)
- Ηλεκτρονικό Μητρώο Επιχορηγούμενων Φορέων Γενικής Κυβέρνησης
- Ηλεκτρονική Υποβολή Αιτήσεων για Έργα ΣΔΙΤ
- Πλατφόρμα Υποβολής Αιτήσεων στο Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)
- Ηλεκτρονική Πλατφόρμα για Υποβολή και Παρακολούθηση Πράξεων στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Ανάπτυξης (ΕΠΑ)
- Σύνδεσμοι πρόσβασης σε εργαλεία διαφάνειας και λογοδοσίας (όπως Δημοσιονομικό Παρατηρητήριο, Απολογισμός Πεπραγμένων κ.λπ.)

Επιπλέον των ανωτέρω, υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών παρέχονται ψηφιακά μέσω της διαδικτυακής πύλης gov.gr.

- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Τα ΚΕΠ παρέχουν πολλές υπηρεσίες στους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που σχετίζονται με οικονομικού περιεχομένου υποθέσεις, όπως φορολογικές και άλλες αιτήσεις.
- Επισκέψεις σε κατά τόπους υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Δομές εξυπηρέτησης υπαγόμενες στο Υπουργείο όπως:
 - α) οι κατά τόπους Κτηματικές Υπηρεσίες
 - β) Κέντρα και Γραφεία Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ. – Γ.Ε.Υ.Δ.) με φυσική παρουσία η διαδικτυακή εξυπηρέτηση μέσω της ιστοσελίδας myEGDIX.live.gov.gr
- Γραμμές-Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης: Για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών λειτουργούν διάσπαρτες σταθερές τηλεφωνικές γραμμές-νούμερα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης για την εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της συνεργασίας των υπηρεσιών του Υπουργείου με την Α.Α.Δ.Ε., έχει δημιουργηθεί το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) στο οποίο μπορούν να υποβάλλονται αιτήματα και ψηφιακά ενώ πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να κάνουν χρήση δομών εξυπηρέτησης της Εποπτευόμενης από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) όπως ενδεικτικά:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

- α) οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.)
- β) τα Κέντρα Βεβαίωσης και Είσπραξης (ΚΕ.Β.ΕΙΣ.)
- γ) τα Κέντρα Φορολογίας Κεφαλαίου (ΚΕ.ΦΟ.Κ.)
- δ) τα Κέντρα Φορολογικών Διαδικασιών και Εξυπηρέτησης (ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε.)
- ε) τα Ελεγκτικά Κέντρα (ΕΛ.ΚΕ.)
- στ) οι κατά τόπους Τελωνειακές Αρχές.

Επισημαίνεται ότι, βάσει του άρθρου 1 παρ. 4 του ν. 4389/2016, η Α.Α.Δ.Ε. λειτουργεί ως ανεξάρτητη αρχή και δεν υπάγεται στις υπηρεσίες ή τη διοικητική εποπτεία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Συνεπώς, οι δομές της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), **δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης.**

Λαμβάνοντας υπόψη το εύρος του αντικείμενου της παρεχόμενης εξυπηρέτησης, την ανάγκη για ψηφιοποίηση και την απαραίτητη στελέχωση με εξειδικευμένο προσωπικό, κρίνεται αναγκαία η δημιουργία **Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών** για την αποτελεσματική διαχείριση του αυξημένου όγκου κλήσεων και αιτημάτων μέσω των διαφόρων καναλιών εξυπηρέτησης.

Το νέο Κέντρο Εξυπηρέτησης θα διαδραματίσει έναν κρίσιμο ρόλο στην πολυκαναλική εξυπηρέτηση προσφέροντας μια κεντρική πλατφόρμα για την άμεση και αποδοτική ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Δεδομένου του αριθμού των διαφορετικών υπηρεσιών και οργανικών μονάδων, απαιτείται να υπάρξει μια αποτελεσματική αναβάθμιση των υφιστάμενων υποδομών εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών η οποία θα πρέπει να συνοδευτεί από κατάλληλη στελέχωση για την υποβοήθηση της λειτουργίας της του Υπουργείου.

Οι λειτουργίες του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης θα περιλαμβάνουν:

- **Διαχείριση Κλήσεων:** Απαντώντας σε τηλεφωνικές κλήσεις και παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα εξυπηρετεί τους πολίτες, δίνοντας λύσεις στα αιτήματά τους και καθοδηγώντας τους σε περαιτέρω ενέργειες.
- **Υποστήριξη Ψηφιακών Υπηρεσιών:** Το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα διευκολύνει την πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες, παρέχοντας βοήθεια για την πλοήγηση και τη χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών του Υπουργείου.
- **Ανατροφοδότηση και Βελτίωση Υπηρεσιών:** Συλλέγοντας και αναλύοντας δεδομένα των κλήσεων, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα παρέχει πολύτιμη ανατροφοδότηση για τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των χρηστών, συμβάλλοντας στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του Υπουργείου.
- **Συντονισμός και Διάθεση Πόρων:** Το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα λειτουργεί ως κεντρικός κόμβος συντονισμού, διασφαλίζοντας την ορθή διάθεση των απαιτούμενων πόρων και την ταχεία απόκριση στις ανάγκες των χρηστών.
- **Εκπαίδευση και Υποστήριξη Προσωπικού:** Παρέχοντας συνεχή εκπαίδευση και υποστήριξη στο προσωπικό, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα διασφαλίζει ότι τα στελέχη διαθέτουν τις απαραίτητες

δεξιότητες και γνώσεις για να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στα αιτήματα των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η σύσταση και λειτουργία του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης έχει ως στόχο να εξασφαλίσει την άμεση και ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των αιτημάτων και τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

1.8 Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου Σύμβασης

1.8.1 Αντικείμενο του Έργου

Η εξυπηρέτηση των πολιτών για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών βασίζεται σήμερα σε διάσπαρτες γραμμές επικοινωνίας με παροχή μη προσωποποιημένης εξειδικευμένης πληροφόρησης στους πολίτες.

Η τρέχουσα λειτουργία των μέσων εξυπηρέτησης των πολιτών σήμερα παρουσιάζει:

- Περιορισμένο ανθρώπινο δυναμικό
- Χαμηλή απόδοση στην εξυπηρέτηση
- Χαμηλό ποσοστό απαντημένων κλήσεων
- Μεγάλους χρόνους αναμονής
- Περιορισμένες δυνατότητες κεντρικής διαχείρισης των καναλιών και ροών εξυπηρέτησης
- Μη καταγραφή προσωποποιημένων αιτημάτων

Για την αποτελεσματική ανταπόκριση του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών στις σύγχρονες και συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένης και της ανάγκης για μειωμένους χρόνους διαχείρισης και επίλυσης αιτημάτων, απαιτείται υψηλός βαθμός ψηφιοποίησης σε επίπεδο διαδικασιών, συστημάτων και διασυνδέσεων. Συγκεκριμένα, παρατηρείται η ανάγκη ανάπτυξης και ενσωμάτωσης εργασιών όπως ενδεικτικά, η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, η ανάπτυξη τεχνικών υποδομών συστήματος «Omni Channel» και των σχετικών υποσυστημάτων (π.χ. Contact Center, Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, διαδικτυακή πύλη και ψηφιακός βοηθός κ.α.), η ανάπτυξη λογισμικού και η εκπαίδευση των χρηστών.

Δεδομένου του μεγάλου αριθμού των υπηρεσιών και των οργανικών μονάδων που απαρτίζουν το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, καθίσταται αναγκαία μια ουσιαστική και αποτελεσματική ανάπτυξη καθώς και αναβάθμιση των υφιστάμενων υποδομών καθώς και καναλιών εξυπηρέτησης. Η πολυπλοκότητα και το εύρος των λειτουργιών που επιτελούνται εντός του Υπουργείου απαιτούν μια στρατηγική προσέγγιση στην ανάπτυξη και αναβάθμιση των υποδομών, η οποία δεν περιορίζεται απλώς στη βελτίωση των υλικοτεχνικών δομών, αλλά επεκτείνεται και στη διασφάλιση της ορθής και εξειδικευμένης στελέχωσης. Η αναδιάρθρωση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει την προσέλκυση και εκπαίδευση προσωπικού με υψηλή εξειδίκευση και ικανότητες, προκειμένου να υποστηριχθεί επαρκώς η πολυδιάστατη λειτουργία του Υπουργείου, εξασφαλίζοντας την αποδοτικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην κατεύθυνση αυτή, η στελέχωση πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις εξειδικευμένες απαιτήσεις κάθε οργανικής μονάδας, με στόχο τη βέλτιστη δυνατή απόδοση και την

επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Υπουργείου. Με αυτό τον τρόπο θα παρέχεται στους πολίτες μια συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης υψηλής ποιότητας.

Το παρόν έργο αφορά στη δημιουργία και λειτουργία ενός Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης με στόχο την βελτίωση και την αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών η οποία θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου συστήματος εξυπηρέτησης, έναν κόμβο συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας από και προς τα επιμέρους κανάλια εξυπηρέτησης. Μέσω αυτής της συνολικής, πολύπλευρης και παν-καναλικής εξυπηρέτησης (omni channel εξυπηρέτηση), ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός ή περισσότερων καναλιών επικοινωνίας με το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Τέλος, θα τυποποιηθούν και θα βελτιστοποιηθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες και ροές που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών αυξάνοντας τα αντανακλαστικά απόκρισης στις ανάγκες των πολιτών και ενισχύοντας σημαντικά την ανθεκτικότητα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών στον όγκο, την πολυπλοκότητα και την ένταση εργασίας, στο πλαίσιο του έργου.

Το έργο στοχεύει στο να καλύψει ολιστικά την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω αλληλένδετων καναλιών επικοινωνίας. Η εξυπηρέτηση θα αφορά σε γενική πληροφόρηση των πολιτών στο 1^ο επίπεδο και θα δίνεται η δυνατότητα εξειδικευμένης και προσωποποιημένης πληροφόρησης όσο από εξειδικευμένα στελέχη του αναδόχου για την βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη 2^ο επίπεδο εξυπηρέτησης.

Σκοπός του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης είναι:

- Η βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, οι οποίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:
 - ζητήματα διαχείρισης ιδιωτικού χρέους με την παροχή ενιαίας, οργανωμένης και ποιοτικά αναβαθμισμένης υποστήριξης προς πολίτες και επιχειρηματίες που αλληλεπιδρούν με τις υπηρεσίες του ΥΠΕΘΟΟ
 - επικοινωνία με την Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
 - Υπηρεσίες βεβαίωσης Ευάλωτου Οφειλέτη
 - Πληροφορίες και υπηρεσίες σχετικά με το Πρόγραμμα συνεισφοράς Δημοσίου Ευάλωτου Οφειλέτη (Ενδιάμεσο πρόγραμμα)
 - Υπηρεσίες σχετικές με τη Βεβαίωση Χρηματικών Οφειλών
 - τα ψηφιακά ραντεβού και τις διαδικτυακές υπηρεσίες,
 - άλλες υπηρεσίες αρμοδιότητας του ΥΠΕΘΟΟ, όπως αυτές θα διαμορφωθούν στην μελέτη εφαρμογής
 - η εύκολη και γρήγορη πρόσβασή, τόσο σε γενική όσο και προσωποποιημένη πληροφόρηση
- πληροφόρηση επιχειρήσεων σχετικά με Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης ή / και άλλα εργαλεία αρμοδιότητας του ΥΠΕΘΟΟ

Τα αναμενόμενα οφέλη για το Υπουργείο, περιλαμβάνουν:

- Την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, μέσω εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών λειτουργίας
- Την προαγωγή πρακτικών αξιολόγησης, παρακολούθησης της απόδοσης (KPIs & SLAs), ώστε να είναι ορατή η ποιότητα εξυπηρέτησης και να καθίσταται δυνατή η άμεση ανάδραση και διόρθωση όταν αυτό είναι απαραίτητο

- Τη μείωση της φυσικής επαφής με στόχο τη διαφάνεια καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας του κρατικού μηχανισμού με ταυτόχρονη μείωση του διοικητικού και λειτουργικού κόστους
- Την άμεση και εύκολη προσαρμογή των διαδικασιών εξυπηρέτησης σε νέες ή μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες
- Τη δυνατότητα συλλογής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες με σύγχρονες μεθόδους όπως την παρακολούθηση των KPIs & των SLAs
- Την οργανωμένη αποθήκευση της γνώσης
- Την ιχνηλάτηση των ενεργειών υποβολής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, μειώνοντας τη γραφειοκρατία
- Την ανάδειξη και αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων στην καθημερινή λειτουργία
 Την ενίσχυση της ασφάλειας, της διαθεσιμότητας και της επιχειρησιακής συνέχειας, μέσω της διαλειτουργικότητας με υφιστάμενες κεντρικές υποδομές του Δημοσίου και με αξιοποίηση υποδομών Κυβερνητικού νέφους
- Μείωση των φυσικών επισκέψεων των πολιτών και του επαγόμενου διοικητικού φόρτου και κόστους.

1.8.2 Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της Σύμβασης είναι η βελτίωση και η αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών και του συνόλου των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Η βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης το οποίο θα αποτελεί έναν κόμβο συλλογής, διαχείρισης και μεταβίβασης της πληροφορίας από και προς τα επιμέρους κανάλια εξυπηρέτησης. Μέσω αυτής της συνολικής, πολύπλευρης και πανκαναλικής εξυπηρέτησης (omni channel προσέγγιση), ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός ή περισσοτέρων καναλιών επικοινωνίας με το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Η αναβάθμιση της παρεχόμενης πληροφόρησης σε περιεχόμενο και μέσα, της υποστήριξης, αλλά και η παροχή νέων συμπληρωματικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών, θα αφορά αποκλειστικά τους εξωτερικούς χρήστες δηλαδή τους πολίτες οι οποίοι αξιοποιούν τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι πακέτα εργασίας:

Πακέτο Εργασίας 1: Μελέτη Σχεδιασμού Διαδικασιών και Ροών

Πακέτο Εργασίας 2: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου

Πακέτο Εργασίας 3: Υλοποίηση Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων και Υποσυστημάτων

Πακέτο Εργασίας 4: Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας

Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πολιτών

Πακέτο Εργασίας 6: Υπηρεσίες Ποιοτικής Αξιολόγησης και Συνεχούς Βελτίωσης

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει έγκαιρα στην Αναθέτουσα και στις εμπλεκόμενες διευθύνσεις όλες τις πληροφορίες που θα του ζητηθούν, σχετικά με την εξέλιξη και την πορεία της Σύμβασης. Καθ’ όλη τη διάρκεια εκτέλεσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τους εμπλεκόμενους στο έργο, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις, σχετικά με την εκτέλεση. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις, που αφορούν στη Σύμβαση (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας και των εμπλεκόμενων διευθύνσεων.

Ο Ανάδοχος, με τη λήξη της Σύμβασης, υποχρεούται να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιοριστεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, κάθε μελέτη ή εργασία (ολοκληρωμένη ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (ψηφιακά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο. Υποχρεούται επίσης να παραδώσει κάθε εξοπλισμό, υλικά, έγγραφα, μελέτες ή άλλα αγαθά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα στην Σύμβαση και έχουν τεθεί στη διάθεσή του από την Αναθέτουσα Αρχή ή τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις, εγγυώμενος ότι οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο.

Η Αναθέτουσα Αρχή συμμετέχει στην υλοποίηση της Σύμβασης με δικό της στελεχιακό δυναμικό όπου απαιτηθεί, με στόχο:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών.
- Την έγκαιρη εξασφάλιση στον Ανάδοχο όλων των στοιχείων και την εκτέλεση των ενεργειών από πλευράς της που είναι απαραίτητες για την έγκαιρη και σωστή εκτέλεση της Σύμβασης,
- Την εξασφάλιση της μελλοντικής αυτοδυναμίας τόσο για την υποστήριξη του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών με τη μεταφορά τεχνογνωσίας από τον Ανάδοχο στο προσωπικό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή ή τους εξυπηρετούμενους φορείς.

Επιπρόσθετα, η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίσει την απαραίτητη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων Φορέων, ώστε να αποφευχθούν τυχόν καθυστερήσεις ή προβλήματα στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος. Η Αναθέτουσα Αρχή θα κοινοποιήσει στον Ανάδοχο το συντομότερο δυνατό από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, τους συμμετέχοντες στο Σχήμα Διοίκησης του Έργου και οι οποίοι θα μετέχουν ενεργά σε όλη τη διάρκεια του Έργου, εκτός αν προκύψει λόγος αντικατάστασής τους εξαιτίας υπηρεσιακών ή άλλων αναγκών.

Στο πλαίσιο εκτέλεσης του Έργου σχετικά με τη γλώσσα, που θα χρησιμοποιηθεί στις διάφορες δραστηριότητες του Έργου, θα ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η γλώσσα συνεργασίας των στελεχών της Αναθέτουσας και του Αναδόχου θα είναι η Ελληνική, σε γραπτό και προφορικό λόγο.
- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας προς παράδοση, νομικά έγγραφα, κ.λπ.) θα χρησιμοποιείται η ελληνική γλώσσα.

Παρακάτω αναλύονται τα Πακέτα Εργασίας.

Πακέτο Εργασίας 1: Μελέτη Σχεδιασμού Διαδικασιών και Ροών

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 1

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 1 περιλαμβάνει υπηρεσίες που αφορούν την ανάλυση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, την αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων, τον σχεδιασμό και την μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, καθώς και βελτιστοποίηση των διαδικασιών και των ροών.

Οι δράσεις του Πακέτου Εργασίας 1 είναι:

Δράση 1.1: Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών, Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας, ανάλυση απαιτήσεων

Δράση 1.2: Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων - Δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση

Δράση 1.3: Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης

Δράση 1.4: Σχεδιασμός και Βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών

Δράση 1.5: Βελτιστοποίηση διαδικασιών και ροών, ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών

Πιο συγκεκριμένα:

Δράση 1.1: Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών, Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας, ανάλυση απαιτήσεων.

Η Δράση 1.1 θα αποτυπώσει λεπτομερώς την ανάλυση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, την υφιστάμενη κατάσταση της εξυπηρέτησης των πολιτών, για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών καθώς και ανάλυση απαιτήσεων.

Η διαστασιολόγηση αφορά στις ανάγκες εξυπηρέτησης και στην αποτύπωση των ροών των πολιτών.

Η διαστασιολόγηση θα περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- τις πραγματικές ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών
- τις ψηφιακές δυνατότητες των συστημάτων
- την πολυπλοκότητα των επιχειρησιακών ροών εργασίας

Τα παραπάνω θα αποτυπωθούν μέσω συνεντεύξεων, επισκόπησης υλικού (πλαίσιο λειτουργίας, αναφορές κ.α.), επιτόπιες επισκέψεις σε διευθύνσεις που έχουν αλληλεπίδραση με πολίτες κ.ο.κ. καθώς και με ποσοτικό τρόπο όπου αυτό είναι εφικτό.

Ο ανάδοχος κατά την υποβολή της προσφοράς του θα πρέπει να προτείνει μεθοδολογία/ες που θα εφαρμοστούν για την υλοποίηση της εν λόγω δράσης.

Δράση 1.2: Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων - Δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση

Η Δράση 1.2 θα αποτυπώσει λεπτομερώς τα στοιχεία που απαιτούνται για την παραμετροποίηση ενός κεντρικού και επικαιροποιήσιμου συστήματος Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης για την άμεση και όπου αυτό είναι δυνατό, πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωση της επί περιεχομένου, νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών, ερωταπαντήσεων κ.α.

Καθ’ όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, η Γνωσιακή Βάση θα εμπλουτίζεται με οδηγίες, «συνηθισμένες» υποθέσεις ή «γνωστά προβλήματα», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνονται οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την καταγραφή ανακοινώσεων που να εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο στους εμπλεκόμενους χρήστες (π.χ. Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης) με ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο.

Η δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση θα καλύπτει ενδεικτικά τις κάτωθι θεματικές:

- Ενημέρωση δανειοληπτών (νομοθετικό πλαίσιο προστασίας ευάλωτων, κώδικες δεοντολογίας, κ.ά.)
- Χρηματοδοτικά εργαλεία (ΕΣΠΑ, Ταμείο Ανάκαμψης, κτλ)
- Ζητήματα Οικονομικής Πολιτικής
- Ζητήματα φορολογικής Πολιτικής
- Ζητήματα Αιγιαλού - παραλίες - αξιοποίηση δημόσιας περιουσίας

Δράση 1.3: Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης

Η Δράση 1.3 θα αποτυπώσει λεπτομερώς την προκείμενη μελέτη η οποία αποτελεί βασικό βήμα για την ανάπτυξη και βελτίωση του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης. Οι στόχοι της μελέτης περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε:

Ανάλυση της Τρέχουσας Κατάστασης: Σε αυτό το στάδιο, η μελέτη θα πρέπει να επικεντρωθεί στην κατανόηση των υφιστάμενων διεργασιών και δομών εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Αυτό περιλαμβάνει την ανάλυση των διαδικασιών εργασίας, των ρόλων και των ευθυνών, την αξιολόγηση των προκλήσεων, καθώς και των σημερινών δυνατοτήτων και περιορισμών στη λειτουργία τους.

Ταυτοποίηση Προκλήσεων και Ευκαιριών: Με βάση την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί η ταυτοποίηση των προκλήσεων, καθώς και των δυνητικών ευκαιριών για βελτίωση και ανάπτυξη.

Καθορισμός Στόχων Ενσωμάτωσης: Με βάση τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αναδείχθηκαν, θα πρέπει να καθοριστούν σαφείς στόχοι για την ενσωμάτωση στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης. Αυτοί οι στόχοι θα πρέπει να είναι κατανοητοί, μετρήσιμοι και εφικτοί, ούτως ώστε να μπορούν να υλοποιηθούν με επιτυχία.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

Ανάπτυξη Διαδικασιών και Προτάσεων: Θα πρέπει να αναπτυχθούν συγκεκριμένες διαδικασίες και προτάσεις. Αυτές οι διαδικασίες θα περιλαμβάνουν συγκεκριμένα βήματα και δράσεις που πρέπει να ακολουθηθούν, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών εργασίας και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.

Δράση 1.4: Σχεδιασμός και Βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών

Κύριος στόχος της δράσης είναι ο σχεδιασμός και η βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, λαμβάνοντας υπόψη τις οργανωτικές μεταβολές, με σκοπό την εξάλειψη ή μετριασμό των δυσκολιών που εντοπίζονται και την εξασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών με την ένταξη του νέου συστήματος και του αντίστοιχου μοντέλου εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά:

- Περιγραφή ροών εργασίας εξυπηρέτησης
- Ανάλυση επιχειρησιακών δεδομένων: διακινούμενα έντυπα και πληροφορίες των διαδικασιών
- Διασύνδεση ροών και δεδομένων
- Οργανωτικές δομές και δραστηριότητες. Εμπλεκόμενοι ρόλοι για τη διεκπεραίωση της κάθε διαδικασίας εξυπηρέτησης
- Τα χρησιμοποιούμενα πληροφοριακά συστήματα / εφαρμογές / εργαλεία για τη διεκπεραίωση εκάστου βήματος, όπου αυτά προτείνεται να αξιοποιούνται

Δράση 1.5: Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών, ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών

Το αντικείμενο της Δράσης 1.5 αφορά στην αυτοματοποίηση όπου είναι εφικτό, τυποποίηση και μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα στις ροές εργασίας. Περιλαμβάνει όλες εκείνες τις παρεμβάσεις που αφορούν την αυτοματοποίηση και κεντροποίηση της εκτέλεσης των διαδικασιών λειτουργίας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών.

Η υλοποίηση της εν λόγω Δράσης θα δώσει τη δυνατότητα της βελτιστοποίησης της εκτέλεσης των διαδικασιών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, με ταυτόχρονη μείωση των πιθανοτήτων λαθών μέσω της τυποποίησης και επικύρωσης διαδικασιών. Η συνεχόμενη βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών θα συνεισφέρει ενεργητικά στην προώθηση και υλοποίηση της στρατηγικής του ψηφιακού μετασχηματισμού του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, ενισχύοντας σημαντικά τις λειτουργικές και επιχειρησιακές δυνατότητες, αυξάνοντας τα αντανακλαστικά απόκρισης στις ανάγκες των πολιτών.

Η τυποποίηση της ροής των επιχειρησιακών λειτουργιών συμβάλει στην ελαχιστοποίηση της διάσπασης ανθρώπινων και τεχνικών πόρων, με την κατανομή εργασιών και αρμοδιοτήτων να βελτιστοποιείται προς την μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας και την λειτουργία δικλίδων ασφαλείας. Εξασφαλίζεται πως το προσωπικό εξειδικεύεται σε συγκεκριμένους τομείς ελέγχου, επεμβαίνοντας την κατάλληλη χρονική στιγμή ώστε να διατηρείται μια σταθερή ροή στην κάθε λειτουργία. Το κόστος επεξεργασίας της διαδικασίας μειώνεται με την κατάλληλη κατανομή πόρων, καθώς η τυποποίηση ενισχύει την αξιοποίηση του

προσωπικού στον μέγιστο δυνατό βαθμό, επιτρέποντας τον ορθότερο διαμοιρασμό του παραγωγικού χρόνου εργασίας, ενώ η αυτοματοποίηση επιτρέπει την μείωση του χρόνου απόφασης και ταυτοχρόνως εξασφαλίζει την ελαχιστοποίηση πιθανοτήτων σφάλματος.

Πακέτο Εργασίας 2: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 2 περιλαμβάνει όλες εκείνες τις οριζόντιες δράσεις, οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση του έργου. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει δράσεις που αφορούν το γενικό συντονισμό και τη διασφάλιση της ποιότητας, ενέργειες που αφορούν στην προστασία προσωπικών δεδομένων, στις έρευνες ικανοποίησης των πολιτών καθώς και τις απαιτούμενες εκπαιδεύσεις, συμπεριλαμβανομένου του εκπαιδευτικού υλικού.

Οι δράσεις του Πακέτου Εργασίας 2 είναι:

Δράση 2.1: Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου

Δράση 2.2: Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων

Δράση 2.3: Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου

Δράση 2.4: Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία

Δράση 2.1: Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου

Ο Ανάδοχος οφείλει εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης του παρόντος έργου να υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτικό Σχέδιο Δράσεων, το οποίο θα αποτελέσει και τη βάση για την παρακολούθηση του συνόλου του έργου.

Ο Ανάδοχος καλείται να προχωρήσει :

- Σε ολιστική διοικητική και επιχειρησιακή διαχείριση και συντονισμό των εμπλεκόμενων μερών
- Στην παρακολούθηση και τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- Στην παρακολούθηση, συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών
- Στην βελτιστοποίηση των ενεργειών διαχείρισης και συντονισμού του έργου (τήρηση, εφαρμογή ενιαίων κανόνων, διαδικασιών και προτύπων που θα διασφαλίσουν την επίτευξη της ενιαίας κατανόησης του Έργου, τον ολοκληρωμένο και συνεχή σχεδιασμό του έργου, το συντονισμό του, τις αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους συστημάτων, την ορθολογική κατανομή των πόρων)

- Στην παραγωγή των απαραίτητων αναφορών (πχ. αναφορές ενεργειών παρακολούθησης και συντονισμού δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας,) προς το Φορέα σχετικά με την πορεία υλοποίησης του συνόλου του έργου
- Στη συνολική ενημέρωση και επικοινωνία στο περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης.

Δράση 2.2: Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων

Το έργο που θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, δηλαδή κατά τον καθορισμό των μέσων επεξεργασίας αλλά και το σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ) και να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε παραβίαση της ιδιωτικότητας και των εν γένει δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως μέτρα σχετικά με:

- Τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα
- Την κρυπτογράφηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται
- Την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται
- Την μη ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων

Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν στο πλαίσιο του προς υλοποίηση έργου ενδέχεται να επιφέρουν υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων,

απαιτείται να συνταχθεί Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ. Η υλοποίηση της Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου αποσκοπεί στην ανάδειξη των κινδύνων για την ιδιωτικότητα των υποκειμένων των δεδομένων που απορρέουν από το προς υλοποίηση έργο καθώς και στην αξιολόγηση τους, έτσι ώστε να οδηγήσει στη λήψη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων.

Η μελέτη ΕΑΠΔ θα πρέπει να διαθέτει το κατά νόμο ελάχιστο περιεχόμενο όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 35 παρ. 7 και στις αιτιολογικές σκέψεις 84 και 90 του ΓΚΠΔ, και να έχει διενεργηθεί με μεθοδολογία που να συνάδει με τα κριτήρια του Παραρτήματος 2 των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ομάδας Εργασίας του άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/ΕΚ για την εκτίμηση του αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ).

Η ΕΑΠΔ θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο του έργου και να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Συστηματική περιγραφή των πράξεων επεξεργασίας και των σκοπών της επεξεργασίας,
- Εκτίμηση της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας των πράξεων επεξεργασίας σε συνάρτηση με τους σκοπούς,
- Εκτίμηση των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων,
- Τα προβλεπόμενα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, περιλαμβανομένων των εγγυήσεων, των μέτρων και μηχανισμών ασφάλειας, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων και να αποδεικνύεται η συμμόρφωση προς τον ΓΚΠΔ.

Στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικές με την προστασία δεδομένων σε όλους τους χρήστες του συστήματος στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας.

Επιπλέον, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις επί των διαδικασιών. Πιο συγκεκριμένα, όλοι οι χρήστες θα πρέπει να εκπαιδευτούν επί των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων των ρόλων τους, στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας Προσωπικών Δεδομένων και της πλήρους εναρμόνισης των διαδικασιών.

Δράση 2.3: Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου

Στη Δράση 2.3 συμπεριλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες άντλησης πληροφοριών από το σύνολο των εμπλεκόμενων στο Έργο, τόσο από τους εξυπηρετούμενους και από τα στελέχη του έργου, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης. Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρούσας δράσης περιλαμβάνονται οι ενέργειες που αφορούν στη Διασφάλιση της Ποιότητας του Έργου που με τη σειρά τους αφορούν τόσο στο έλεγχο της ποιότητας του συνόλου των Παραδοτέων που θα παραχθούν στο πλαίσιο έργου, όσο και στην προσμέτρηση κατά τη διαδικασία ελέγχου εκτός της ποιότητας και των αλληλεξαρτήσεων και αλληλεπιδράσεων μεταξύ επιμέρους Πακέτων Εργασίας και Παραδοτέων.

Η δράση περιλαμβάνει επιπλέον τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Δημιουργία του πλάνου ποιότητας του έργου που θα εμπεριέχει:

- Περιγραφή και τεκμηρίωση των Δεικτών Παρακολούθησης (KPIs)
- Καθορισμό προδιαγραφών, προϋποθέσεων, μεθόδων και οι διαδικασιών με βάση τις οποίες θα πραγματοποιούνται οι ποιοτικοί έλεγχοι
- Περιγραφή και τεκμηρίωση της διαδικασίας επικαιροποίησης των παραπάνω

Σημειώνεται ότι οι δείκτες, προδιαγραφές, προϋποθέσεις, μέθοδοι και διαδικασίες, που περιγράφονται παραπάνω θα εξειδικεύονται στο επίπεδο των Παραδοτέων των επιμέρους Πακέτων Εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα, η Δράση 2.3 περιλαμβάνει μία σειρά ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών το περιεχόμενο των οποίων θα εξειδικευτεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε να καλύπτουν τις τρέχουσες ανάγκες ή/και απαιτήσεις αυτής. Οι Έρευνες Ικανοποίησης θα απευθύνονται στο ευρύ κοινό και σε ειδικές ομάδες – στόχου, όπου και εάν απαιτείται.

Ειδικότερα, οι έρευνες που θα πραγματοποιηθούν είναι:

- **Δύο (2) Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας**
- **Δύο (2) Ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες σε εργαζομένους και στελέχη**

Οι έρευνες θα πραγματοποιηθούν ως εξής:

Η 1η ομάδα ερευνών θα πραγματοποιηθεί τόσο σε χρήστες της υπηρεσίας όσο και σε εργαζομένους και στελέχη κατά το τέλος του πρώτου 6μήνου από την υπογραφή της σύμβασης

Η 2η ομάδα ερευνών θα πραγματοποιηθεί τόσο σε χρήστες της υπηρεσίας όσο και σε εργαζομένους και στελέχη με το πέρας δώδεκα (12) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης

Ο χρόνος υλοποίησης των ερευνών δύναται να τροποποιηθεί βάσει των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής και της πορείας υλοποίησης του έργου. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών θα υποστηρίζει την ορθή λήψη αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία του Έργου και θα οδηγεί στην προσαρμογή των υπηρεσιών του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης ώστε να είναι πιο κοντά στην ικανοποίηση των αναγκών του κοινού και στη βελτίωση της εμπειρίας τους.

Ο Ανάδοχος θα κληθεί να υλοποιήσει Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Μέσω των προτάσεων που θα καταθέσει ο Ανάδοχος κατά την έναρξη των ερευνών για την υλοποίηση των ερευνών ικανοποίησης κοινού θα πρέπει να αναδεικνύονται τουλάχιστον:

- οι πραγματικές ανάγκες του κοινού σε σχέση με το Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης
- τα χαρακτηριστικά επικοινωνίας καθώς και οι λειτουργίες του Πολυκαναλικό που εκτιμώνται περισσότερο από το κοινό
- οι αδυναμίες στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- οι προτάσεις και ιδέες για βελτίωση και προσθήκες απευθείας από τους χρήστες του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Πιο αναλυτικά, μερικά πιθανά σημεία που θα μπορούν να διερευνηθούν μέσω των ερευνών και δύναται να ζητήσει η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο, είναι τα εξής:

- Η καταγραφή των θεμάτων, προβλημάτων και αιτημάτων των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες
- Ο βαθμός γνώσης του κοινού για το Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης και η συχνότητα χρήσης
- Η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης καθώς και η καταγραφή των παραγόντων που την επηρεάζουν
- Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας

Δείγμα	100 άτομα
Παραδοτέο	Παρουσίαση στατιστικής ανάλυσης σε γραφήματα και πίνακες σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, καθώς και κείμενο συμπερασμάτων.
Ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες	Οδηγός συζήτησης διάρκειας 20' περίπου με εργαζόμενους και στελέχη, με στόχο την σε βάθος διερεύνηση στοιχείων που αφορούν σε ζητήματα λειτουργίας, αποτελεσματικότητας και καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη.
Παραδοτέο	Έκθεση αποτελεσμάτων με ποιοτικά στοιχεία και συμπεράσματα.

Δράση 2.4: Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό που θα αναλάβει την εκπαίδευση των εκπροσώπων στις επιμέρους θεματολογίες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει στον Ανάδοχο το κατάλληλο πληροφοριακό και εκπαιδευτικό υλικό, θα προσδιορίσει το επίπεδο πληροφόρησης το οποίο δύναται να εξυπηρετήσει ο Ανάδοχος, και θα απαντά σε τυχόν απορίες. Στη συνέχεια, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την κατάρτιση της ομάδας εκπαίδευσης, θα εκπονήσει εκπαιδευτικό οδηγό, θα καταρτίσει πρόγραμμα εκπαίδευσης και θα αναλάβει την ανανέωση του εκπαιδευτικού υλικού κάτω από την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής, για όλη τη διάρκεια του Έργου. Η ομάδα εκπαίδευσης θα λάβει κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και θα οργανώσει εκπαιδεύσεις ανάλογα με το γνωστικό αντικείμενο, τη λογική της εξυπηρέτησης και το επιθυμητό μίγμα γνώσεων και ικανοτήτων.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά παρακάτω παρατίθενται τα στάδια της εκπαίδευσης:

Basic (3 ημέρες): Το αρχικό στάδιο εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση γενικών πληροφοριών

Advanced (5 ημέρες): Το επίπεδο όπου οι εκπρόσωποι μπορούν να εκπαιδευτούν σε σύνθετες προσωποποιημένες πληροφορίες

Σε κάθε περίπτωση η διάρκεια, η συχνότητα και το περιεχόμενο των εκπαιδεύσεων θα προσδιορίζεται βάσει των αναγκών του έργου και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Πακέτο Εργασίας 3: Υλοποίηση Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων και Υποσυστημάτων

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 3 περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες δράσεις για τον σχεδιασμό, την πιλοτική λειτουργία και την ανάπτυξη σε παραγωγική λειτουργία, ενός κεντρικού συστήματος υποδοχής, ελέγχου και διαχείρισης αιτημάτων (εφεξής Omni-Channel, OC), το οποίο θα πρέπει να ενισχύει την τήρηση ενοποιημένων στοιχείων για τα αιτήματα των πολιτών. Η εισαγωγή ενός κεντρικού διαχειριστικού συστήματος, απαιτείται να ενισχύσει την δυνατότητα απόκρισης, με έμφαση στην εξυπηρέτηση των πολιτών, τη γρήγορη, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων, και ταυτοχρόνως να μπορεί να διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων, παρέχοντας κατάλληλα εργαλεία.

Το σύστημα Omnichannel θα πρέπει να προσφέρει μια ομογενοποιημένη εμπειρία χρήσης, ανεξαρτήτως καναλιού επικοινωνίας, και να εισάγει πρόσθετους τρόπους εξυπηρέτησης, δημιουργώντας ή/και ενισχύοντας διαύλους επικοινωνίας. Το πληροφοριακό σύστημα Omnichannel θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ελέγχει την αλληλεπίδραση σε πολλά κανάλια επικοινωνίας (με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, όπως η έξυπνη δρομολόγηση, οι βοηθοί εκπροσώπου, κ.ά.). Τέλος, το πληροφοριακό σύστημα Omnichannel θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες του Πολυκαναλικού του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών να επιλέγουν τον τρόπο σύνδεσης και επικοινωνίας με την υπηρεσία.

Οι δράσεις του Πακέτου Εργασίας 3 είναι:

Δράση 3.1: Έτοιμο Λογισμικό

- ΥΔ 3.1.1: Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC
- ΥΔ 3.1.2: Contact Center
- ΥΔ 3.1.3: Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης
- ΥΔ 3.1.4: Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό γνωσιακών βάσεων, υλοποίηση και παροχή διεπαφών και διαλειτουργικότητας

Δράση 3.2: Υπηρεσίες Ανάπτυξης Λογισμικού

- ΥΔ 3.2.1: Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας
- ΥΔ 3.2.2: Διαδικτυακή πύλη και ψηφιακός βοηθός και εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού)
- ΥΔ 3.2.3: Ενσωμάτωση Υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης (AI):
 - Α. Απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης με επεξεργασία φυσικής γλώσσας
 - Β. Δυνατότητα Speech to text και text to speech
- ΥΔ 3.2.4: Εξατομικευμένη Έξυπνη Ψηφιακή Θυρίδα με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του πολίτη για περιήγηση, αναζήτηση και επανάληψη αιτημάτων
- ΥΔ 3.2.5: Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων
- ΥΔ 3.2.6: Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης

- ΥΔ 3.2.7: Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού

Δράση 3.3: Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων και υποσυστημάτων

- ΥΔ 3.3.1: Ανάλυση απαιτήσεων των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης - Μελέτη εφαρμογής υποδομών
- ΥΔ 3.3.2: Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας
- ΥΔ 3.3.3: Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων/Διαλειτουργικότητα
- ΥΔ 3.3.4: Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της, λαμβάνοντας υπόψιν τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά και την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος.

Επισημαίνεται ότι όλα τα συστήματα θα φιλοξενοούνται στο ΕΔΥΤΕ. Εξαιρούνται άδειες και εξοπλισμός που δύνανται να καλυφθούν από την ΕΔΥΤΕ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα Χ και με δεδομένη την ανάγκη συμβατότητας και εγκατάστασης της λύσης στο RE – Cloud.

Η αδειοδότηση θα καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών και θα αποτελείται από συνδρομητικές άδειες χρήσης (software as a service) που να καλύπτουν το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας και των εσωτερικών των στελεχών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Περιλαμβάνονται τα συστήματα Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel για 500 άδειες (διαβαθμισμένη πρόσβαση βάσει επιπέδου εξυπηρέτησης), Σύστημα Contact Center 250 άδειες – συνδρομητικές άδειες (Software as a Service - SaaS).

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

Όλα τα συστήματα θα πρέπει να μπορούν να υποστηρίξουν την προσθήκη επιπλέον αδειών, εφ’ όσον απαιτηθεί στο πλαίσιο αναγκών της Αναθέτουσας. Η προσθήκη επιπλέον αδειών - πέραν των αναφερομένων στην παρούσα διακήρυξη και των όσων επιπλέον είναι σε θέση να προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος, βάσει των κριτηρίων αξιολόγησης – δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό της παρούσας διαδικασίας.

Πολιτική του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών είναι η προτίμηση λύσεων που είναι βασισμένες σε site license μοντέλα. Αν παρόλα αυτά δεν είναι δυνατόν να παρασχεθεί τέτοια λύση που να καλύπτει τις απαιτήσεις και τον προϋπολογισμό, αυτό θα πρέπει να τεκμηριωθεί από τον Ανάδοχο. Σε αυτή τη περίπτωση, οι απαραίτητες άδειες χρήσεις θα είναι ανά θέση εργασίας (per seat) ή ονομαστικές (per user) ανάλογα με το είδος της εφαρμογής και θα είναι κατανομημένες με βέλτιστο τρόπο από τεχνικοοικονομικής άποψης.

Διαβάθμιση Πρόσβασης στην Εφαρμογή

Τα συστήματα και υποσυστήματα που θα προταθούν από τον Ανάδοχο πρέπει να λειτουργούν με διαβάθμιση προσβάσεων ή/και διαβάθμιση χρηστών και ρόλων, όπως θα υποστηρίζονται αυτά από το

απαραίτητο πλήθος αδειών. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών για τα Συστήματα και Υποσυστήματα που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει (συμπεριλαμβανομένων ενδεχομένως επιπλέον αδειών που μπορεί να χρειαστούν για χειριστικούς/ τεχνικούς ρόλους). Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό και τον τύπο των χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα. Επιπλέον, οι άδειες θα πρέπει να μπορούν να μεταβιβασθούν χωρίς πρόσθετη οικονομική ή άλλη επιβάρυνση ή πρόσθετους όρους σε οποιονδήποτε Φορέα του Δημοσίου ο οποίος δυνητικά θα αναλάβει στο μέλλον τη λειτουργία του συστήματος στην θέση του υφιστάμενου Φορέα Λειτουργίας.

Δράση 3.1.1: Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC

Το αντικείμενο αφορά στην παροχή αδειών χρήσης και παραμετροποίηση έτοιμου λογισμικού διαχείρισης αιτημάτων, την κύρια υποδομή του Omni Channel - OC. Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC πρέπει να μπορεί να υποδέχεται αιτήματα από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας και να τα συγκεντρώνει, καθώς θα αποτελεί το ενιαίο μέσο καταχώρισης και επεξεργασίας αιτημάτων των συναλλασσόμενων προερχόμενα από κάθε κανάλι επικοινωνίας, επιτρέποντας τη σωστή μεταφορά των απαραίτητων πληροφοριών και την ολιστική κάλυψη της εξυπηρέτησης μέσω της ενοποίησης των αλληλένδετων καναλιών επικοινωνίας.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να υποστηρίζει την συγκέντρωση και διαχείριση αιτημάτων και θα πρέπει να παρέχει ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τα κάτωθι:

- Καταχώρηση αιτήματος, υποδοχή, κεντρική προβολή και διαχείριση
- Καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση αιτήματος όπως ενδεικτικά:
- Μοναδικό αριθμό αιτήματος
- Στοιχεία δικαιούχου
- Θέμα
- Προέλευση αιτήματος
- Συνημμένα έγγραφα
- Ημερομηνία εισαγωγής/μεταβολής/επίλυσης αιτήματος
- Αυτόματη ενιαία καταγραφή των αιτημάτων
- Δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία
- Δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων
- Παραμετροποιήσιμη κατηγοριοποίηση αιτημάτων στην προβολή και την επεξεργασία

- Αυτοματισμός ανάθεσης στις αντίστοιχες απαντητικές ομάδες που έχουν οριστεί με τον εκάστοτε ρόλο
- Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων
- Τήρηση ιστορικού επεξεργασίας και ενεργειών
- Τήρηση ιστορικού για κάθε πολίτη που επικοινωνεί

Διαχειριστικό χρηστών, το οποίο πρέπει κατ’ ελάχιστο να:

- ρυθμίζει και να ελέγχει την σύνδεση στην εφαρμογή
- επιτρέπει την διαχείριση προφίλ σε κάθε χρήστη με βάση τις προδιαγραφές που θα τεθούν και την διαβάθμιση πρόσβασης του εκάστοτε χρήστη
- επιτρέπει στον χρήστη με την κατάλληλη διαβάθμιση να αποδίδει, να μεταβάλλει και να επεξεργάζεται δικαιώματα ρόλων χρηστών

Δράση 3.1.2: Contact Center

Για τη βέλτιστη και ευέλικτη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σύστημα επικοινωνίας (Contact Center) για το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Τα κανάλια επικοινωνίας που θα πρέπει να διαχειρίζεται, ενδεικτικά, είναι:

- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email)
- Αυτοματοποιημένο Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot)
- Ηλεκτρονικές Φόρμες - Web Forms

Η εξερχόμενη επικοινωνία θα πραγματοποιείται μέσω των ίδιων καναλιών.

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Διαχείριση κλήσεων (Εισερχόμενη και Εξερχόμενη Επικοινωνία) – Για το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει τηλεπικοινωνιακή υποδομή που να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων. Η τηλεφωνική σύνδεση των συναλλασσόμενων με τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία.

Η πορεία μιας εισερχόμενης κλήσης απαιτεί την ύπαρξη μιας στρατηγικής δρομολόγησης κλήσεων που έχει ως σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Η στρατηγική δρομολόγησης κλήσεων βασίζεται στην αλληλεπίδραση με τον καλούντα και τον κατευθύνει με συγκεκριμένα κριτήρια είτε σε εφαρμογές αυτο-εξυπηρέτησης (self service), είτε σε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent/expert). Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα ύπαρξης αναγγελίας στους καλούντες. Η αναγγελία, εναλλακτικά, μπορεί να αναπαραχθεί όταν η κλήση έχει πρώτα τεθεί σε ουρά αναμονής. Όταν βρίσκεται σε ουρά αναμονής, ο καλών περιμένει

ένα διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης ή ειδικό θεματικής περιοχής. Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής θα μπορούν να διεκπεραιώνουν με ισοδύναμο τρόπο, κλήσεις που έχουν δρομολογηθεί σε αυτούς, ως προωθήσεις από τους εκπροσώπους του 1ου επιπέδου ή μέσω αυτόματης προώθησης από το IVR. Επίσης θα μπορούν να διαχειρίζονται και να διεκπεραιώνουν αιτήματα από εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας. Ο Ανάδοχος καλείται να προτείνει την βέλτιστη τεχνική λύση για την κάλυψη των ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τους όποιους περιορισμούς σε άδειες χρήσης.

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

- τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός φορολογούμενου για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο,
- δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο φορολογούμενος επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του
- την αυτόματη προώθηση της κλήσης ενός πολίτη στον εκπρόσωπο που τον εξυπηρέτησε σε προηγούμενη συνομιλία για ερώτημα της ίδιας θεματικής περιοχής,
- την ταυτόχρονη ενημέρωσή του σε περίπτωση που υπάρχει μεγάλη ουρά στον συγκεκριμένο εκπρόσωπο δίνοντάς τους την εναλλακτική να προωθηθεί σε άλλον υπάλληλο,
- την ενημέρωση του με αυτοματοποιημένο ηχητικό μήνυμα το οποίο παραμετρικά ορίζεται στο σύστημα από τον Διαχειριστή χωρίς να χρειαστεί να μιλήσει με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης ή να τον καλέσει ο εκπρόσωπος όταν θα είναι διαθέσιμος.

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

Εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών (αρχείων ήχου και video) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών η οποία θα είναι συνδεδεμένη με το σύστημα φωνής του τηλεφωνικού Κέντρου. Επιπλέον, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ήχου και εικόνας/video. Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα ευέλικτης αναζήτησης των αρχείων (π.χ. αναζήτηση βάσει χρονικής περιόδου, χρήστη, καλούντα, θεματικής ενότητας κλπ.) με στόχο την συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

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

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

Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς και να υποστηρίζει διασύνδεση με SMS Gateways/SMS Servers. Θα παρέχει τη δυνατότητα απάντησης

τηλεφωνικών κλήσεων με την χρήση ηχογραφημένων εκφωνήσεων (υπαγορεύσεις) στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα με δυνατότητα επέκτασης, πλήρους παραμετροποίησης και εύκολης διαχείρισης των ηχογραφημένων μηνυμάτων και των αντίστοιχων ροών/κανόνων εξυπηρέτησης μέσω ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης εισερχομένων/εξερχομένων επικοινωνιών και αναλυτικών στατιστικών/reporting. Κατά την έναρξη της κλήσης θα γίνεται εκφώνηση μηνύματος καλωσορίσματος ή άλλη ανακοίνωση προς ενημέρωση (π.χ. θέματα επικαιρότητας, κατελιημμένες γραμμές). Για τις τυποποιημένες ανακοινώσεις που θα υπαγορεύονται μέσω του IVR, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα καθορισμού της περιοδικότητάς τους καθώς και μεμονωμένες (ad-hoc) ανακοινώσεις.

Το Contact Center θα παρέχει φωνητικές ανακοινώσεις του αναμενόμενου μέσου χρόνου αναμονής μέχρι που ο επόμενος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης να είναι διαθέσιμος. Εφόσον δεν κλείσει η γραμμή, θα πρέπει επίσης να ζητείται προαιρετικά μέσω πληκτρολόγησης ή φωνητικής εντολής, κάποιο στοιχείο ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου, όπως ο Α.Φ.Μ.. Επίσης, θα πρέπει να παρέχει και επιλογή αιτήματος κλήσης (call back) σε περίπτωση που ο χρόνος αναμονής υπερβεί προκαθορισμένο χρονικό όριο. Για την διαχείριση αυξημένων εισερχόμενων κλήσεων το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού call-back και virtual queue).

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

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

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

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

Με βάση το φυσικό αντικείμενο του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει παραδείγματα κριτηρίων δρομολόγησης την εφαρμογής Contact Centre που παρέχει.

Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για τη βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων. Το Contact Centre πρέπει να παρέχει και κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιηθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή call back. Σε αυτή την περίπτωση το προφίλ δεξιοτήτας του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης δεν χρησιμοποιείται.

Το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει σε πραγματικό χρόνο αποτύπωση κατάστασης κλήσεων, ώστε να έχουν οι διαχειριστές την δυνατότητα να προβαίνουν όπου απαιτείται σε διορθώσεις και παραμετροποιήσεις για την βελτίωση της επιχειρησιακής λειτουργίας σε καθημερινό/ ωριαίο επίπεδο. Βασικά θεωρούνται τα στοιχεία που αναφέρονται παρακάτω, ως ελάχιστη απαίτηση:

- Τρέχοντα αριθμό κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχοντα μέγιστο χρόνο κλήσης στην αναμονή
- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Μέσος χρόνος συνομιλίας συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος συνομιλίας ανά ενότητα του IVR.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω λειτουργικότητας ή τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με το Σύστημα Επικοινωνίας Contact Centre. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο, τη διενέργεια αυτόματης έρευνας ικανοποίησης μετά τη λήξη της κλήσης του συναλλασσόμενου με τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης καθώς και την εξαγωγή όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, ανά πάσα στιγμή. Η λειτουργικότητα θα επιτρέπει να ελέγχονται τα επίπεδα δραστηριότητας και η χρήση των υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο για κάθε γραμμή και κλήση, παρουσιάζοντας αναλυτικά στοιχεία για την παρακολούθηση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης και τη ροή των κλήσεων, καθώς και τους αντίστοιχους χρόνους εξυπηρέτησης. Στόχος του σχετικού εργαλείου είναι ο έλεγχος της υπηρεσίας σε πραγματικό χρόνο, και η εξαγωγή συμπερασμάτων που δύναται να συμβάλλουν στη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότερης στελέχωσης.

Δράση 3.1.3: Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης

Στο πλαίσιο του αντικειμένου της Δράσης, ο Ανάδοχος καλείται να παραμετροποιήσει και να εγκαταστήσει λειτουργία Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, η οποία θα συγκεντρώνει σε πίνακα τύπου dashboard για άμεση πρόσβαση στο ενδιαφερόμενο προσωπικό, με διαβάθμιση χρηστών, τα στοιχεία λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών από τα διαθέσιμα συστήματα και υποσυστήματα, και κατά κύριο λόγο από το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC. Τα δεδομένα που θα παρουσιάζονται θα πρέπει να περιλαμβάνουν και συσχετιζόμενα δεδομένα από εφαρμογές που έχουν διασυνδεθεί και παράγουν μετρήσιμα στοιχεία.

Μέσω της διασύνδεσης της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών με τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές της Λύσης, θα υπάρχει η δυνατότητα να αξιοποιηθούν τα δεδομένα για την δημιουργία Διοικητικών Αναφορών διαφόρων επιπέδων και δυνατοτήτων. Η απόδοση των συστημάτων και των εφαρμογών, το επίπεδο εξυπηρέτησης των Συναλλασσόμενων, η απόδοση των χρηστών και των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης και άλλα μετρικά θα μπορούν να παρακολουθούνται σε πραγματικό χρόνο.

Η λειτουργία θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο συγκεντρωτικές αναφορές (π.χ. στοιχεία τηλεφωνικού κέντρου με φίλτρο ανά ημερομηνία, θεματολογία, κλπ.) όσο και αναλυτικές αναφορές (π.χ. ποσοτικά στοιχεία εξυπηρέτησης ενός Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης). Δείγματα αναφορών που μπορεί να απαιτηθούν κατά την διάρκεια του Έργου αφορούν ενδεικτικά και μη περιοριστικά σε:

- Αναφορές Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center

Αναφορικά με το Σύστημα Επικοινωνίας με τον πολίτη, θα πρέπει να υποστηρίζει ως ελάχιστη προϋπόθεση τα παρακάτω στατιστικά κλήσεων, για όποιο χρονικό διάστημα ορίσει ο χρήστης:

- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Μέση διάρκεια συνομιλίας
- Μέση διάρκεια αναμονής
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Δρομολόγηση κλήσεων συνολικά και κατά ενότητα του IVR.

Αναφορές Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων

Αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, θα πρέπει να υποστηρίζει τα παρακάτω φίλτρα ως ελάχιστη προϋπόθεση (σε παρένθεση ενδεικτικές τιμές που μπορεί να πάρει το αναφερόμενο πεδίο):

- Χρονική Περίοδος (π.χ. εισαγωγή, επεξεργασία, ολοκλήρωση αιτημάτων)
- Θεματολογία (επίπεδο θεματολογίας και εξειδικευμένες θεματικές ενότητες)
- Ad-hoc υποκατηγορίες των Ειδικών Θεματικών Περιοχών

- Πύλη Εισόδου (Web ticket, τηλεφωνική κλήση κλπ.)
- Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό, Ανοιχτό κλπ.)
- Επίπεδο Αιτήματος (1ο επίπεδο και κατάσταση, 2ο επίπεδο κλπ.)
- Τύπος Εξόδου (τηλέφωνο, mail, web, 1ο επίπεδο)
- Τύπος Αιτήματος (π.χ. ερώτημα, αίτηση)
- Τύπος Επίλυσης (προσωποποιημένη πληροφόρηση, γενική πληροφόρηση, ραντεβού για την υποστήριξη δανειοληπτών κλπ.)
- Επίπεδο απάντησης.

Δράση 3.1.4 Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό γνωσιακών βάσεων, υλοποίηση και παροχή διεπαφών και διαλειτουργικότητας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τις απαραίτητες άδειες χρήσης καθώς και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (συστημάτων εφαρμογών) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου με συστήματα τρίτων φορέων, με βάση τη διαθεσιμότητα των υφιστάμενων ή προς υλοποίηση διεπαφών σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και όπως αυτά θα προκύψουν από την Μελέτη Εφαρμογής.

Διαχείριση Διεπαφών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ή να παρέχει τις απαραίτητες διεπαφές μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Μέσω αυτής θα εξασφαλίζεται με έναν αξιόπιστο, ασφαλή και επεκτάσιμο τρόπο η έκδοση και διαχείριση των Διεπαφών Συστημάτων (APIs). Είναι η πλέον σύγχρονη ψηφιακή προσέγγιση για την ενοποίηση συστημάτων (systems integration), η χρήση APIs ως ασφαλών δομικών στοιχείων, για να δοθούν επιχειρησιακές δυνατότητες ικανοποιώντας τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις ενός πολύπλοκου οικοσυστήματος.

Δράση 3.2.1: Υπηρεσίες Ανάπτυξης Διαλειτουργικότητας

Το Contact Centre του Ανάδοχου θα πρέπει να διαλειτουργεί κατ' ελάχιστον με τις κάτωθι εφαρμογές:

Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Omni Channel - OC): Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα επιτευχθεί από την ενοποίηση της Εφαρμογής Contact Centre με το σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Omni Channel - OC). Οι δύο εφαρμογές θα πρέπει να διαλειτουργούν σε πραγματικό χρόνο. Σε επίπεδο τελικών χρηστών (Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης, διαχειριστές) το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να είναι ενοποιημένο και να περιέχει πληροφορίες πραγματικού χρόνου και των δύο εφαρμογών.

Γνωσιακή Βάση: Το Contact Centre θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή της Γνωσιακής Βάσης σε πραγματικό χρόνο ώστε οι πληροφορίες της να είναι διαθέσιμες τόσο για τις αυτοματοποιημένες μεθόδους

εξυπηρέτησης (chatbot, διαδικτυακή πύλη εξυπηρέτησης), όσο και για της μεθόδους εξυπηρέτησης μέσω Εκπροσώπου (τηλέφωνο, agent chat).

Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών: Η εφαρμογή του Contact Centre του Αναδόχου θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών. Η παραγωγή στατιστικής πληροφόρησης σε πραγματικό χρόνο, σε ιστορικές στατιστικές αναφορές αλλά και η δυνατότητα εξαγωγής των δεδομένων που καταγράφονται σε σχέση με την εφαρμογή του Contact Centre είναι απαραίτητη για την αποδοτική λειτουργία του νέου Κέντρου Εξυπηρέτησης.

Ανάπτυξη Διασυνδέσεων: Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει και να εγκαταστήσει τις απαραίτητες διασυνδέσεις για την ενσωμάτωση όλων των συστημάτων του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση APIs, web services, και άλλων τεχνολογιών διασύνδεσης.

Δοκιμές Διαλειτουργικότητας: Θα πρέπει να πραγματοποιηθούν δοκιμές για να διασφαλιστεί ότι όλες οι διασυνδέσεις λειτουργούν σωστά και ότι τα συστήματα επικοινωνούν μεταξύ τους χωρίς προβλήματα. Οι δοκιμές αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν τον έλεγχο της ροής των δεδομένων, την απόκριση του συστήματος και τη διασφάλιση της ασφάλειας των διασυνδέσεων.

Συντήρηση Διαλειτουργικότητας: Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί και να συντηρεί τις διασυνδέσεις για να εξασφαλίσει τη συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία τους. Αυτό περιλαμβάνει την αντιμετώπιση προβλημάτων, την ενημέρωση των διασυνδέσεων και τη διαχείριση αλλαγών στα συστήματα που συνδέονται με το Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης.

Δράση 3.2.2: Διαδικτυακή Πύλη, ψηφιακός βοηθός και εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των πολιτών με προσαρμοστική σχεδίαση (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Κύριες Υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι:

- Η αυτοεξυπηρέτηση (Self Service) και ενημέρωση μέσω των διαθέσιμων συχνών ερωτήσεων (F.A.Q.s)
- Εφαρμογή υποβολής, επεξεργασίας και παρακολούθησης αιτημάτων

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει προς τους συναλλασσόμενους λειτουργικότητες ενημέρωσης με ελεύθερη πρόσβαση, χωρίς να είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση τους ως χρήστες (π.χ. όπως η είσοδος με κωδικούς Taxisnet). Η πηγή πληροφόρησης θα είναι μορφής κατηγοριοποιημένης γνώσης, καθώς και ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) και θα παρέχεται μέσω διασύνδεσης με την Γνωσιακή Βάση.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να έχει γραφικό περιβάλλον που να υποστηρίζει:

- Κύρια προβολή με έκτακτες ενημερώσεις και ανακοινώσεις όπως αυτές θα απαιτείται να επικοινωνούνται προς τους πολίτες, καθώς και έκτακτες πληροφορίες που θα αφορούν στην λειτουργία του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, όποτε απαιτείται
- Αναζήτηση πληροφοριών με κατηγοριοποιημένο τρόπο και προβολή διαθέσιμων ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s)

- Επιπλέον προβολή αρχειακού τύπου με καταλογοποιημένα Δελτία Τύπου/ανακοινώσεις

Για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων με το Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα υποβολής αιτημάτων κειμένου (text) και επισύναψης αρχείων (π.χ. pdf, jpg, png) τα οποία θα υπόκεινται σε έλεγχο για διασφάλιση αποφυγής κακόβουλης χρήσης μέσω διαδικτυακής Φόρμας Υποβολής Αιτήματος.

Επιπλέον, η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες που συνδέονται με ταυτοποίηση στοιχείων να δημιουργούν προφίλ και να επεξεργάζονται μεταβλητές πληροφορίες (όπως ενδεικτικά, διεύθυνση, τηλέφωνο, email).

Όσον αφορά στην διαλειτουργικότητα με την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni – Channel OC, πρέπει κατ’ ελάχιστον να υπάρχει η δυνατότητα για:

- Υποβολή αιτημάτων
- Επεξεργασία αιτημάτων
- Προβολή ιστορικού αιτημάτων

Τέλος, πρέπει να είναι δυνατή η προβολή και αναζήτηση όλων των διαδικασιών που παρέχονται προς διεκπεραίωση μέσω της εφαρμογής. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να χωρίζονται κατ’ ελάχιστο σε θεματικές ομάδες, ενώ για κάθε διαδικασία ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να προβάλει κατ’ ελάχιστο:

- Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού για την υποστήριξη δανειοληπτών με σκοπό την διεκπεραίωση συγκριμένων αιτημάτων,
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Ψηφιακός Βοηθός

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτοματοποιημένο ψηφιακό βοηθό που θα χρησιμοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (AI and Machine Learning) και θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους. Ο ψηφιακός βοηθός θα πρέπει να είναι ενσωματωμένος σε φυλλομετρητή (π.χ. διαδικτυακή πύλη Αυτοεξυπηρέτησης, διαδικτυακή πύλη υποβολής αιτήματος) ενώ ο σχεδιασμός του θα πρέπει να γίνει σε περιβάλλον προσαρμοστικής σχεδίασης (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμο και πλήρως λειτουργικό από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Οι γλώσσες που θα πρέπει να υποστηρίζει είναι τα Ελληνικά.

Σκοπός του ψηφιακού βοηθού είναι να καθοδηγεί το χρήστη στην πλοήγηση της ιστοσελίδας και των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και στην άμεση παροχή πληροφόρησης στους συναλλασσόμενους αναφορικά με θέματα επίκαιρα ή εποχικά, είτε επί γενικών θεμάτων που ερωτώνται συχνά από συναλλασσόμενους και δύναται να απαντηθούν εύκολα μέσω ερωταπαντήσεων. Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει επίσης βοήθεια στο χρήστη για να υποβάλει κάποια αίτηση ή να λάβει στοιχεία που τον αφορούν κατόπιν πιστοποίησης του χρήστη (authentication) όπου απαιτείται.

Ως σύστημα τεχνητής νοημοσύνης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές που θέτει το AI Act (λ.χ. άρθρο 50 AI Act). Κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σχετική νομοθεσία προς την οποία το παραδοτέο θα πρέπει να συμμορφώνεται. Επιπλέον εάν το chatbot χρησιμοποιηθεί για τη λήψη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα των φορολογουμένων τότε τυγχάνουν εφαρμογής και οι διατάξεις του ν. 4961/2022 και θα πρέπει επιπλέον να ληφθούν υπόψη οι υποχρεώσεις του Άρθρου 7 του ν. 4961/2022, σύμφωνα με τις οποίες:

1. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει προς τον φορέα του δημόσιου τομέα τις πληροφορίες των περ. β' και γ' της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παραίτησής του από την άσκηση αξιώσεων που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 6.

2. το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που σχεδιάζεται ή αναπτύσσεται παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους, ώστε ο φορέας να δύναται να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος και τις παραμέτρους που, ενόψει του επιδιωκόμενου σκοπού, λαμβάνονται υπόψη για τη λήψη ή την υποστήριξη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων, να βελτιώνει το σύστημα και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις αυτές.

3. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να λαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμβατότητα αυτού με το νομικό πλαίσιο, ιδίως, αναφορικά με την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ισότητα γυναικών και ανδρών, την ελευθερία της έκφρασης, την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, τα δικαιώματα των εργαζομένων και την αρχή της χρηστής διοίκησης.

Ο ψηφιακός βοηθός θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης μέσω avatar και απάντησης στα αντίστοιχα personas και χρήστες ανάλογα με την ιδιότητά τους. Αντίστοιχα θα πρέπει να υποστηρίζεται η εφαρμογή προφίλ ορίων χρήσης ανά ημέρα και προφίλ χρήστη για τη διασφάλιση ορθής χρήσης του βοηθού. Κατά τη μελέτη εφαρμογής θα καθοριστεί ένας αριθμός σεναρίων μέτριας έως αυξημένης πολυπλοκότητας που θα καλυφθούν και ο οποίος δεν αναμένεται να ξεπεράσει τις δέκαπέντε (15) λαμβάνοντας υπόψη και τη διαθεσιμότητα των διεπαφών (APIs) τρίτων συστημάτων της Αναθέτουσας.

Τα κύρια χαρακτηριστικά της τεχνολογίας του ψηφιακού βοηθού είναι τα κάτωθι:

- Υποστήριξη επεξεργασίας φυσικού λόγου είτε μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) είτε φωνής (speech to text) ή μέσω επιλογής δέντρου επιλογών συνδέσμων (links) καθοδηγούμενης εξυπηρέτησης εαν απαιτηθεί. Οι απαντήσεις θα μπορούν να δίνονται είτε γραπτά είτε φωνητικά (text to speech) κατ' επιλογή του χρήστη.
- Χρήση μεγάλων γλωσσικών μοντέλων (Large Language Model – LLM) ή νεότερων με αντίστοιχη χρήση του πλαισίου τεχνητής νοημοσύνης Retrieval Augmented Generation (RAG) ή άλλης πιο σύγχρονης τεχνολογίας, εφόσον απαιτείται για τη βελτιστοποίηση των απαντήσεων προς τους χρήστες καθώς και την επικαιροποίηση της παρεχόμενης πληροφορίας.
- Δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

Για την εκπαίδευση του ψηφιακού βοηθού θα πρέπει να προταθούν κατάλληλες Τεχνικές αυτόματης Ανάκτησης κανόνων και λημμάτων από τα δεδομένα του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (Omni Channel - OC) αλλά και των υπόλοιπων υποσυστημάτων π.χ. Γνωσιακή Βάση, chat data, ιστοσελίδα Υπουργείου κλπ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει τρόπους χρήσης λύσεων από το χώρο της Τεχνητής

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Νοημοσύνης για την συνεχή βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των απαντήσεων του ψηφιακού βοηθού δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να παρέχουν σχόλια και αξιολογήσεις. Τέλος, θα πρέπει να παρέχεται και η δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ψηφιακή εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων (ραντεβού) για τις υπηρεσίες υποστήριξης δανειοληπτών. Η προς υλοποίηση εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το νέο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Ο.Σ.

Μέσω της εν λόγω εφαρμογής οι Συναλλασσόμενοι θα έχουν την δυνατότητα υποβολής αιτήματος προγραμματισμού και διαχείρισης των ραντεβού τους, τα οποία μπορεί να είναι:

- Με φυσική παρουσία σε συγκεκριμένη υπηρεσία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
- Μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - Ο.Σ, ώστε οι υπάλληλοι του Πολυκαναλικού να έχουν την πλήρη εικόνα τόσο των αιτημάτων (από κάθε κανάλι επικοινωνίας) όσο και των ραντεβού των συναλλασσόμενων για την αποτελεσματικότερη και βέλτιστη εξυπηρέτησή τους καθώς και για υποθέσεις ελέγχου, καθώς και να έχουν δυνατότητα για την επεξεργασία των αιτημάτων αυτών.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον τις εξής λειτουργικότητες:

Σύνδεση χρηστών (πολιτών) με αυθεντικοποίηση κωδικών Taxisnet: Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην εφαρμογή πρέπει να γίνεται μέσω αυθεντικοποίησης με κωδικούς TAXISnet. Κατόπιν πρόσβασης στην εφαρμογή, ο Συναλλασσόμενος θα έχει την δυνατότητα να προγραμματίσει δια ζώσης ή εξ αποστάσεως ραντεβού, να διαχειριστεί τα ραντεβού του και να περιηγηθεί σε όλες τις διαδικασίες που προσφέρονται προς διεκπεραίωση από την εφαρμογή.

Διαχείριση προφίλ: Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει στον Συναλλασσόμενο να προβάλλει και να επεξεργαστεί τα προσωπικά του στοιχεία. Συγκεκριμένα, πρέπει να επιτρέπεται αποκλειστικά η προβολή των στοιχείων όπως αυτά επιστρέφουν από την διασύνδεση μέσω της σύνδεσης με κωδικούς TaxisNet, δηλαδή όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ. Ο Συναλλασσόμενος πρέπει να έχει την δυνατότητα να επεξεργαστεί τα μεταβλητά στοιχεία του, όπως π.χ. διεύθυνση, τηλέφωνο, email κ.α..

Διαχείριση ραντεβού: Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα του ιστορικού των ραντεβού που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος. Για κάθε ραντεβού της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται απαραίτητα πεδία για την επεξεργασία των αιτημάτων, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ο αύξων αριθμός του

- Ο τίτλος της υπηρεσίας της με την οποία σχετίζεται
- Ο μοναδικός κωδικός του
- Η ημερομηνία πραγματοποίησής του
- Το είδος του ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
- Η τρέχουσα κατάστασή του.

Φίλτρα αναζήτησης: με την υλοποίηση της ανωτέρω λειτουργικότητας, ο Ανάδοχος πρέπει να δίνει στον Συναλλασσόμενο και την δυνατότητα να φιλτράρει τα ραντεβού της λίστας βάσει των απαραίτητων στοιχείων για την εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως»)
- Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογουμένου»)
- Είδους ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
- Κατάστασης.

Ο Συναλλασσόμενος, επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο ραντεβού από την λίστα, θα πρέπει να μπορεί να αναλυτικά όλα τα στοιχεία του. Θα πρέπει να εμφανίζονται τα απαραίτητα στοιχεία για την εξυπηρέτηση , όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ο μοναδικός κωδικός του ραντεβού
- Τα στοιχεία του Συναλλασσόμενου (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ κ.λπ)
- Το είδος του ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
- Το ιστορικό ενεργειών επί του ραντεβού
- Η επιχειρησιακή περιοχή του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών που αφορά το ραντεβού
- Ο τίτλος της υπηρεσίας που αφορά το ραντεβού
- Η θεματική ομάδα που αφορά το ραντεβού
- Η διαδικασία του ραντεβού
- Το τμήμα της υπηρεσίας του ραντεβού
- Τα πιθανά δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας
- Σχόλια.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

Στο πλαίσιο διαχείρισης των ραντεβού του, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να έχει δικαιώματα επεξεργασίας και να μπορεί να επαναπρογραμματίσει ή ακυρώσει κάθε προγραμματισμένο ραντεβού. Το χρονικό περιθώριο πριν από το οποίο ο Συναλλασσόμενος θα έχει την δυνατότητα ακύρωσης ενός ραντεβού θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμο από τον διαχειριστή του συστήματος.

Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον προγραμματισμό ραντεβού συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα, επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα, και χρησιμοποιώντας συμπληρωματικό μέσω ταυτοποίησης, όπως ενδεικτικά επαληθεύοντας το τηλέφωνο επικοινωνίας του Συναλλασσόμενου μέσω μηνύματος SMS. Η φόρμα θα πρέπει να ζητά τα απαραίτητα στοιχεία για την εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Τα στοιχεία του Συναλλασσόμενου (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ κ.λπ)
- Την επιχειρησιακή περιοχή του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών που αφορά το ραντεβού
- Την υπηρεσία που αφορά το ραντεβού
- Τη θεματική ομάδα που αφορά το ραντεβού
- Τη διαδικασία που αφορά το ραντεβού
- Το είδος του ραντεβού (δια ζώσης ή Απομακρυσμένη Σύγχρονη Εξυπηρέτηση / Συναλλαγή
- Το τμήμα που προσφέρει την διαδικασία του ραντεβού
- Σχόλια

Με την οριστικοποίηση του προγραμματισμού του ραντεβού, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να λαμβάνει την κατάλληλη ενημέρωση με παραμετροποιήσιμο μήνυμα (όπως π.χ. SMS ή/και email) για τα στοιχεία του νέου ραντεβού του.

Επίσης, πριν από ένα εύλογο χρονικό διάστημα (π.χ. 1 ώρα) το οποίο θα προσδιοριστεί στην συνέχεια, η εφαρμογή θα πρέπει να υπενθυμίζει στον Συναλλασσόμενο με μήνυμα SMS ή/και email το προσεχές ραντεβού.

Μετά την ολοκλήρωση του ραντεβού το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα διενέργειας αξιολόγησης της εξυπηρέτησης από το συναλλασσόμενο μέσω συμπλήρωσης φόρμας ικανοποίησης.

Ψηφιακό Ραντεβού

Όπως αναφέρεται και παραπάνω, η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον ορισμό και ψηφιακού (εξ αποστάσεως) ραντεβού μέσω σύγχρονης τηλεδιάσκεψης (βιντεοκλήσης) για τις υπηρεσίες υποστήριξης δανειοληπτών. Σκοπός της λειτουργικότητας αυτής θα είναι η παροχή αποτελεσματικής απομακρυσμένης εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους, μειώνοντας παράλληλα το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω φυσικής παρουσίας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή παροχής υπηρεσιών τηλεδιάσκεψής σε μορφή Διαδικτυακής Πλατφόρμας προσβάσιμης από τα αναγνωρισμένα και συνήθη προγράμματα περιήγησης ιστού (ενδεικτικά Edge, Chrome, Mozilla, Opera, Safari). Η εφαρμογή πρέπει να παρέχει το κατάλληλο περιβάλλον (UI) για τον συναλλασσόμενο και αντιστοίχως το κατάλληλο περιβάλλον για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Περιβάλλον συναλλασσόμενου – Το γραφικό περιβάλλον θα παρέχει πλήρη πληροφόρηση προς τον Συναλλασσόμενο, καθώς και ημερολόγιο με τα διαθέσιμα ραντεβού του (ημερομηνίες – ώρες). Ο συναλλασσόμενος ως χρήστης της εφαρμογής θα έχει την δυνατότητα υποβολής αιτήματος για κλείσιμο διαθέσιμου ραντεβού όπου θα πρέπει υποχρεωτικά να δηλώσει την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία επιθυμεί να λάβει την πρόσκληση για την βιντεοκλήση. Μετά την υποβολή αιτήματος για ραντεβού βιντεοκλήσης, ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να λάβει ειδοποίηση οριστικοποίησης του ραντεβού από την εφαρμογή με αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιβεβαίωση την δηλωθείσας ηλεκτρονικής διεύθυνσης (email). Τέλος, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προβολής του ιστορικού των ραντεβού του συναλλασσόμενου.

Περιβάλλον Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης – Για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την επιπλέον δυνατότητα να ορίσει την διαθεσιμότητα του είτε ανά ημέρα είτε μαζικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα

Περιβάλλον Επιβλέποντος Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης – Για τον Επιβλέποντα Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα παρέχει την δυνατότητα προβολής και επεξεργασίας της διαθεσιμότητας της ομάδας εκπροσώπων που επιβλέπουν. Επιπλέον, θα παρέχει την δυνατότητα μαζικής εισαγωγής αργιών/ μη διαθέσιμων ωρών ανά χρήστη, αλλά και μαζικά.

Δράση 3.2.3 Ενσωμάτωση Υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης (AI)

Η εισαγωγή υποσυστημάτων τεχνητής νοημοσύνης (AI) έχει ως στόχο να παρέχει προοπτικές σημαντικής ενίσχυσης των δυνατοτήτων αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και να αποτελέσει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα για την λειτουργία του Πολυκαναλικού, με δυνατότητες να επεκταθεί και να διαλειτουργεί με περισσότερα από το προαναφερθέν σύστημα.

A. Απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης με επεξεργασία φυσικής γλώσσας

Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει ένα σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που να αξιοποιεί προηγμένες τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (NLP) για να παρέχει απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης. Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει και να κατανοεί ερωτήσεις των χρηστών, αναλύοντας τα εισερχόμενα αιτήματα και αντλώντας σχετικές πληροφορίες από τη γνωσιακή βάση. Θα πρέπει να σχεδιαστεί για να προσφέρει ακριβείς και πλήρεις απαντήσεις, ενισχύοντας την ικανότητα των εκπροσώπων να παρέχουν γρήγορες και ακριβείς λύσεις στα αιτήματα των πολιτών.

Το σύστημα θα πρέπει να είναι ενσωματωμένο με τη γνωσιακή βάση, επιτρέποντας την αυτόματη ανανέωση και ενημέρωση των πληροφοριών. Οι αλγόριθμοι επεξεργασίας φυσικής γλώσσας θα πρέπει να αναγνωρίζουν διαφορετικές διατυπώσεις και συνώνυμα, διασφαλίζοντας ότι τα αιτήματα μπορούν να κατανοηθούν ανεξαρτήτως της γλωσσικής ποικιλίας που χρησιμοποιούν οι χρήστες.

Ο ανάδοχος θα πρέπει επίσης να διασφαλίσει ότι το σύστημα επεξεργασίας φυσικής γλώσσας συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις, όπως το AI Act και οι διατάξεις του ν. 4961/2022. Αυτό περιλαμβάνει τη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και τη δυνατότητα παρακολούθησης και βελτίωσης των αλγορίθμων. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα στους διαχειριστές να μελετούν τον τρόπο λειτουργίας και να επεμβαίνουν όπου χρειάζεται για να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις νομικές και ηθικές υποχρεώσεις.

B. Δυνατότητα Speech to text και text to speech

Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει και να ενσωματώσει στο σύστημα τεχνητής νοημοσύνης δυνατότητες Speech to Text και Text to Speech, οι οποίες θα επιτρέπουν την αποτελεσματική μετατροπή του προφορικού λόγου σε κείμενο και αντίστροφα. Αυτή η τεχνολογία θα βελτιώσει σημαντικά την αποδοτικότητα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, επιτρέποντας στους εκπροσώπους να αλληλεπιδρούν πιο εύκολα με τους πολίτες που προτιμούν την προφορική επικοινωνία.

Η δυνατότητα Speech to Text θα επιτρέπει την άμεση μετατροπή των φωνητικών αιτημάτων των χρηστών σε κείμενο, το οποίο στη συνέχεια θα μπορεί να επεξεργαστεί και να αναλυθεί από το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης. Αυτό θα διευκολύνει την καταγραφή και την παρακολούθηση των αιτημάτων, βελτιώνοντας την ακρίβεια και την ταχύτητα της εξυπηρέτησης. Αντίστοιχα, η δυνατότητα Text to Speech θα επιτρέπει τη μετατροπή των γραπτών απαντήσεων σε προφορικό λόγο, επιτρέποντας στους χρήστες να λαμβάνουν τις πληροφορίες με τρόπο που τους είναι πιο προσβάσιμος και κατανοητός.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι οι τεχνολογίες Speech to Text και Text to Speech είναι ακριβείς και αξιόπιστες, υποστηρίζοντας την αναγνώριση και παραγωγή πολλαπλών γλωσσών και διαλέκτων. Επιπλέον, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι το σύστημα πληροί τις νομικές απαιτήσεις προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του AI Act και του ν. 4961/2022.

Η ενσωμάτωση υπηρεσιών Τεχνητής Νοημοσύνης στη διαδικασία εξυπηρέτησης έχει ως στόχο τη βελτίωση της απόδοσης των εκπροσώπων συμβάλλοντας μεταξύ άλλων με τους εξής ενδεικτικούς τρόπους:

- Εισαγωγή analytics στην επικοινωνία των εκπροσώπων με τους πολίτες.
- Analytics αιτημάτων, ροής και συχνών θεματολογιών, με στόχο να εντοπίζονται σε κατάλληλο χρονικό διάστημα κρίσιμα σημεία στην εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά αφύσικες αυξήσεις αιτημάτων, αυτόματη ενημέρωση και πρόληψη λάθους ροής κλπ.
- Behaviour Analysis: εντοπισμός, επεξεργασία και ανάλυση προτύπων συμπεριφοράς (behaviour patterns).
- Προτάσεις απαντήσεων (Response suggestion): ομαδοποίηση αιτημάτων που λαμβάνουν συχνά την ίδια απάντηση (γενικής πληροφόρησης) και προτάσεις απαντήσεων για την μείωση του χρόνου επεξεργασίας ενός αιτήματος.
- Αναγνώριση γλώσσας επικοινωνίας (π.χ. Ελληνικά, Αγγλικά) και ερώτησης/θεματικής ενότητας και ταύτιση με κατάλληλες απαντητικές ομάδες (contact deflection), με στόχο να ενισχύει την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, ειδικά σε περίπλοκες περιπτώσεις, μειώνοντας τα περιθώρια λάθους.
- Παροχή πληροφοριών (insights): συλλογή και επεξεργασία ενεργειών των χρηστών, προς εντοπισμό σημείων που χρήζουν βελτιώσεων.

Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει προτάσεις λύσεων οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου και βελτιώνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης.

Δράση 3.2.4: Εξατομικευμένη Έξυπνη Ψηφιακή Θυρίδα με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του πολίτη για περιήγηση, αναζήτηση και επανάληψη αιτημάτων

Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει εξατομικευμένη ψηφιακή θυρίδα προσβάσιμη από τον πολίτη με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του και θα επιτρέπεται περιήγηση, αναζήτηση με διάφορα κριτήρια (χρονολογικά, θεματικά, διεκπεραίωσης, κλπ.) δίνοντας ταυτόχρονα δυνατότητα επανάληψης ολοκληρωμένων αιτημάτων. Η ψηφιακή θυρίδα έχει ως σκοπό τη δομημένη διατήρηση, αρχειοθέτηση και καταχώρηση της εν λόγω πληροφορίας προς όφελος του Πολίτη.

Δράση 3.2.5: Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων

Καθ’ όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Πολυκαναλικού, η Γνωσιακή Βάση εμπλουτίζεται με οδηγίες, «συνηθισμένες» υποθέσεις ή «γνωστά προβλήματα», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνονται οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να διασυνδέεται με επιμέρους εφαρμογές και θα αποτελεί το κύριο σημείο αποθήκευσης, αναζήτησης και προβολής επικαιροποιημένων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων. Ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρουσιάσει κατά την διάρκεια υλοποίησης προτάσεις οργάνωσης και προβολής των πληροφοριών που θα ενταχθούν στο υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης και να επιλεγεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή ο βέλτιστος τρόπος παρουσίασης.

Το υποσύστημα Γνωσιακής Βάσης πρέπει να διαχειρίζεται την πληροφορία, όπως ενδεικτικά το περιεχόμενο, τα έγγραφα και τα στοιχεία, που σχετίζεται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών με σκοπό τη δομημένη διατήρηση, αρχειοθέτηση και καταχώρηση της εν λόγω πληροφορίας. Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει από την διεπαφή χρήστη την υλοποίηση διαδικασιών (workflows) που σχετίζονται με το περιεχόμενο, για τη διασφάλιση της τήρησης των βέλτιστων πρακτικών διαδικασιών δημιουργίας, ενημέρωσης και συντήρησης του περιεχομένου. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την καταγραφή ανακοινώσεων που να εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο στους εμπλεκόμενους χρήστες (π.χ. Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης) με ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο.

Η ψηφιοποίηση της Γνωσιακής Βάσης, καθώς και η επικαιροποίηση, εμπλουτισμός και η εισαγωγή λειτουργικότητας, όπως μπορεί ενδεχομένως να απαιτηθούν στην πορεία του έργου και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, αποτελούν αρμοδιότητα του Αναδόχου.

Επιπρόσθετα, η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Περιβάλλον επεξεργασίας κειμένου, υποστήριξη συνημμένων αρχείων και μεταδεδομένων, ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων, ανακοινώσεων και ενημέρωσης, καθώς και δημιουργία ερωτηματολογίων
- Δυνατότητα κατηγοριοποίησης/καταλόγου των καταχωρήσεων, ευκολία πλοήγησης και ταξινομημένη παρουσίαση πληροφορίας βάσει κριτηρίων
- Ασφάλεια, διαβάθμιση πρόσβασης και ταυτοποίησης χρηστών, καθορισμός ρόλων και χειριστών πολλαπλών επιπέδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, πλήρης καταγραφή της ιστορικότητας των αλλαγών, αρχειοθέτησης περιεχομένου και ελέγχου εκδόσεων

- Δυνατότητες πλήρους, μερικής και παραμετρικής αναζήτησης με βάση ιδιότητες σε Αγγλικά/Ελληνικά με γρήγορη απόκριση
- Δυνατότητες εξαγωγής στατιστικών και ενσωμάτωσης αυτών στο περιβάλλον αναφορών του έργου
- Δυνατότητα μαζικών αλλαγών που αφορούν προσαρμογές στην κατηγοριοποίηση και δομή της πληροφορίας.

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι οργανικό στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC και να δίνεται η δυνατότητα σε χρήστες με ρόλο διαχειριστή να το επεξεργάζονται μέσω ενοποιημένης προβολής (UI). Πρέπει να παρέχεται δυνατότητα εύκολης αναζήτησης μέσω θεματικών ή/και αναζήτηση μέσω κειμένου, ώστε να επιτρέπεται ο εύκολος και γρήγορος εντοπισμός της πληροφορίας και – αναλόγως του ρόλου χρήστη – επεξεργασίας αυτής. Επιπλέον, πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με τον Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot) και την Διαδικτυακή Πύλη (website) και να παρέχει την αντίστοιχη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημανθεί με συστημικό τρόπο για δημοσίευση.

Δράση 3.2.6: Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης

Στο πλαίσιο της βέλτιστης, συνεχούς και πιο ολοκληρωμένης εκπαίδευσης του προσωπικού στην καλύτερη δυνατή παραγωγική αξιοποίηση όλων των εργαλείων του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, θα πρέπει να παρέχεται από τον Ανάδοχο μία ολοκληρωμένη ψηφιακή πλατφόρμας κατάρτισης μέσα στην οποία θα ενσωματωθεί το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού. Με τον τρόπο αυτή, η παραδοσιακή μορφή των τυπικών εγχειριδίων χρήσης θα μετατρέπεται πλέον σε αλληλεπιδραστικό ψηφιακό υλικό ασύγχρονης διδασκαλίας, με δυνατότητες ασκήσεων ελέγχου και αυτοαξιολόγησης, με ταυτόχρονη διατήρηση των συνοπτικών εγχειριδίων γρήγορης ανάγνωσης τα οποία θα παρέχονται επίσης μέσα από το ίδιο το σύστημα.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Επιπλέον, όλοι οι διαχειριστές χρήστες της πλατφόρμας κατάρτισης πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσθέτουν νέο εκπαιδευτικό υλικό, όπως πχ. βέλτιστες πρακτικές αξιοποίησης ή διαχείρισης των εργαλείων του Πολυκαναλικού ή οτιδήποτε επιπλέον υλικό κρίνεται ως αναγκαίο ή υψηλής προστιθέμενης αξίας, με πλήρη πρόσβαση στο σύνολο των συγγραφικών λειτουργικών ευκολιών της εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Με τον τρόπο αυτό, τα αναπτυσσόμενα υποσυστήματα με μία ιδιαίτερα σημαντική αποστολή υποστήριξης των φορολογουμένων και έναν κρίσιμο και πολύτιμο επιχειρησιακό ρόλο, θα υποστηρίζονται παράλληλα μέσω μίας πλατφόρμας τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και κατάρτισης, η οποία μπορεί να εμπλουτίζεται συνεχώς και δυναμικά, καθιστώντας την σε μία συνεχώς διερευνώμενη πηγή γνώσης, διαθέσιμη και προσπελάσιμη από όλους τους εμπλεκόμενους χρήστες και φορείς.

Κρίνεται πλέον απαραίτητη μία τέτοια μετάβαση από τα παραδοσιακά παθητικά εκπαιδευτικά εγχειρίδια σε σύγχρονες ψηφιακές αλληλεπιδραστικές εκπαιδευτικές πλατφόρμες, μία μετάβαση αντιπροσωπευτική της νέας σύγχρονης ψηφιακής εποχής, ενώ εναρμονίζεται απόλυτα και με το χαρακτήρα, καθώς και τις πολυεπίπεδες και μεταβαλλόμενες ανάγκες του έργου.

Οι βασικές λειτουργίες της πλατφόρμας που θα παρέχει ο Ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν τις απαραίτητες δυνατότητες για τη διαχείριση χρηστών και προσβάσεων, τη δυνατότητα επεξεργασίας των μαθημάτων ή/και των ασκήσεων, να υποστηρίζουν πολυμέσα, τα οποία κρίνονται

απαραίτητα στην μαθησιακή πορεία αλλά και τη συντήρηση γνώσης, καθώς και η χρήση διεθνώς ή και ευρείας αναγνώρισης προτύπων μαθησιακών πόρων.

Κρίσιμη παράμετρος στην λειτουργία της Ψηφιακής Πλατφόρμας Κατάρτισης και Εκπαίδευσης είναι η δημιουργία και διαχείριση του ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού, καθώς αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας και να αποτελεί λειτουργικότητα πλήρως ενσωματωμένη. Επομένως, προετοιμασία ψηφιακού υλικού μέσω διαφόρων τύπων εξωτερικών εργαλείων και συστημάτων, όπως ενδεικτικά είναι το Microsoft Office, ή το Open Office, ή το Libre Office, ή μέσω οποιαδήποτε υλοποίησης του ψηφιακού περιεχομένου ξεχωριστά ως προγραμματιζόμενη ψηφιακή εφαρμογή, ή μέσω δημιουργίας εξωτερικά αλληλεπιδραστικού εκπαιδευτικού περιεχομένου ως ιστοσελίδες οι οποίες μετέπειτα ενσωματώνονται μέσα στην ψηφιακή πλατφόρμα, ακόμη και εάν όλα τα προηγούμενα στο τέλος καταλήγουν να παρέχουν ή να εξομοιώνουν κάποια από τα παρακάτω αναφερόμενα λειτουργικά ή τεχνικά χαρακτηριστικά, δεν θεωρείται ότι αποτελεί ενιαία, ολοκληρωμένη και αυτοτελή ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα.

Όλες οι προηγούμενες περιπτώσεις μπορούν να είναι αποδεκτές ως λοιπές δυνατότητες της πλατφόρμας για ενσωμάτωση εξωτερικών αρχείων διαφόρων μορφών, δηλαδή δεν θα αποκλείεται μία ψηφιακή πλατφόρμα εάν τις επιτρέπει, ωστόσο δεν αποτελούν επαρκές τεκμήριο της δυνατότητας ανάπτυξης εκπαιδευτικού περιεχομένου μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας.

Πιο αναλυτικά, η Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης θα πρέπει να παρέχει:

- Υποστήριξη Δημιουργίας Ψηφιακών Μαθημάτων
- Υποστήριξη ορολογίας
- Υποστήριξη διαχείρισης ομάδων χρηστών
- Υποστήριξη δημιουργίας ασκήσεων

Ο Ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να αναλύσει τον τρόπο με τον οποίο θα υλοποιήσει τα επιμέρους στοιχεία της Ψηφιακής Πλατφόρμας Κατάρτισης και Εκπαίδευσης, και τα χαρακτηριστικά που θα έχει κάθε στοιχείο.

Πιο ειδικά, η πλατφόρμα πρέπει να παρέχει:

- Υποστήριξη ιεραρχικής δομής ψηφιακού βιβλίου
- Ιεραρχική δομή ορατή κατά την επεξεργασία και σύνταξη του περιεχομένου
- Δυνατότητα εύκολης και απλής επεξεργασίας και τροποποίησης τίτλων ενοτήτων
- Δυνατότητα επιλογής οποιασδήποτε ενότητας για επεξεργασία με απλή περιήγηση και επιλογή στην ιεραρχική δομή των ενοτήτων
- Δυνατότητα εισαγωγής περιεχόμενου ενότητας
- Δυνατότητα σύνταξης περιεχομένου με ειδικό ενσωματωμένο εργαλείο-συντάκτη που επιτρέπει όλες τις βασικές λειτουργίες δημιουργίας και επεξεργασίας κειμένου

- Παρουσίαση του γενικού καταλόγου όλων των μαθημάτων και των πόρων μάθησης (learning resources)
- Περιβάλλον δημιουργίας μαθημάτων διαθέσιμο εξολοκλήρου μέσω πλοηγού (web browser)
- Δυνατότητα ορισμού παρουσίασης μαθησιακών ενοτήτων με προϋπόθεση την ολοκλήρωση από τον ωφελούμενο ενότητας ασκήσεων αλλά και με την επίτευξης συγκεκριμένης επίδοσης (με δυνατότητα εισαγωγής βαθμού βάσης) σε κάποια ενότητα ασκήσεων (με δυνατότητα επιλογής τις ενότητας)
- Δυνατότητα παρουσίασης των περιεχομένων του ψηφιακού μαθήματος συνοπτικά σε διάφορα επίπεδα επικεφαλίδων ενοτήτων
- Δυνατότητα να επιτρέπεται η βαθμολόγηση (ranking) των videos από τους εκπαιδευόμενους με κάποιο τρόπο (πχ αριθμός, like, αστέρια)
- Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού διάθεσης τις ψηφιακής μαθησιακής ενότητας από / έως ημερομηνία και ώρα, συμπεριλαμβάνοντας στη δυνατότητα αυτή και τις ενότητες των ασκήσεων
- Επεκτάσιμη ορολογία (glossary) με τη βοήθεια ενσωματωμένου αλληλεπιδραστικού εργαλείου
- Ενεργή ορολογία, όπως π.χ. με τη μετακίνηση του δείκτη του ποντικιού πάνω στη σχετική έκφραση, με αναδυόμενα παράθυρα (popups / tooltips), σε όλο το ψηφιακό μαθησιακό περιεχόμενο (με τις απαραίτητες εξαιρέσεις, όπου απαιτείται)
- Δυνατότητα προσδιορισμού συνωνύμων με άλλους όρους που ήδη έχουν εισαχθεί στην ορολογία
- Δυνατότητα μορφοποίησης της παρουσίασης του περιεχομένου (αναλυτικής επεξήγησης) της ορολογίας (όπως π.χ. χρώμα κειμένου, χρώμα φόντου, γραμματοσειρά και μέγεθος) ξεχωριστά, ακόμη και σε κάθε όρο του καταλόγου εάν τύχει και αυτό απαιτείται, με δυνατότητα εισαγωγής κειμένου μέσω συντάκτη που επιτρέπει μορφοποίηση (όπως λίστες, υπογράμμιση, στοίχιση), καθώς και εισαγωγή πινάκων, αλλά και συνδέσμων σε εξωτερικές ιστοσελίδες
- Δυνατότητα εξαγωγής ορολογίας (exporting) και χρήσης με εισαγωγή (importing) σε άλλο ψηφιακό μάθημα όπως είναι (αυτούσιο)
- Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης Χρηστών με ενσωματωμένη εξ ολοκλήρου μέσα στην πλατφόρμα διαχείριση χρηστών για τη δυνατότητα δημιουργίας, τροποποίησης και διαγραφής χρηστών (τόσο εκπαιδευόμενων όσο και συντακτών)
- Φάκελος για τα στοιχεία του κάθε χρήστη
- Δυνατότητα τροποποίησης προνομίων πρόσβασης και ρόλων
- Δυνατότητα τροποποίησης προνομίων πρόσβασης ανά ξεχωριστό πόρο μάθησης ή ψηφιακό μάθημα
- Υποστήριξη δημιουργίας ασκήσεων
- Δυνατότητα άμεσης αλλαγής τίτλων ερωτήσεων / ασκήσεων μέσω σε μία ενότητα

- Δυνατότητας αναδιάταξης της σειράς ερωτήσεων / ασκήσεων με απλό drag-n-drop
- Δυνατότητα εξαγωγής των ερωτήσεων / ασκήσεων σε Microsoft Word και αποθήκευση σε τοπικό αρχείο
- Δυνατότητα εξαγωγής των ερωτήσεων / ασκήσεων με τις σωστές απαντήσεις αποτυπωμένες σε Microsoft Word και αποθήκευση σε τοπικό αρχείο
- Υποστήριξη βαθμολογίας (scoring) των επιμέρους ερωτήσεων ξεχωριστά
- Υποστήριξη ενσωματωμένου εργαλείου σύνταξης της κάθε ερώτησης
- Υποστήριξη μηνυμάτων πληροφόρησης του εκπαιδευομένου στην περίπτωση σωστού ή λάθους

Δράση 3.2.7 Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί και να αναλύει τις ανάγκες του συστήματος με στόχο την ανίχνευση και τη διάγνωση προβλημάτων, χρησιμοποιώντας σύγχρονα εργαλεία παρακολούθησης και ανάλυσης δεδομένων. Θα πρέπει να εφαρμόζονται προληπτικά μέτρα για την αποφυγή προβλημάτων, καθώς και διορθωτικά μέτρα για την επίλυση προβλημάτων που έχουν ήδη εμφανιστεί.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει επίσης να αναλάβει τις αναγκαίες προσαρμογές και βελτιώσεις του λογισμικού, βάσει των αναδυόμενων αναγκών και των ανατροφοδοτήσεων από τους χρήστες. Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη και την εφαρμογή νέων λειτουργιών, την αναβάθμιση υπαρχόντων λειτουργιών και την αντιμετώπιση θεμάτων συμβατότητας και ασφαλείας. Οι προσαρμογές αυτές θα πρέπει να γίνονται με τρόπο που να διασφαλίζει τη διατήρηση της συνολικής σταθερότητας και απόδοσης του συστήματος.

Οι βελτιώσεις και οι παραμετροποιήσεις του λογισμικού θα πρέπει να γίνονται σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης λογισμικού. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τα πρότυπα ασφαλείας και προστασίας δεδομένων, διασφαλίζοντας την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα εκπαίδευσης και ενημερώσεων στους διαχειριστές και του συστήματος σχετικά με τις νέες λειτουργίες και τις βελτιώσεις που εφαρμόζονται. Αυτό θα εξασφαλίσει την εξοικείωση με τις αλλαγές για την πλήρη αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων του συστήματος.

Η υποστήριξη θα πρέπει να περιλαμβάνει τη συνεχή αξιολόγηση της απόδοσης του συστήματος και την αναφορά σχετικά με τις επιδόσεις και την αποτελεσματικότητα των βελτιώσεων που έχουν γίνει ενώ θα πρέπει να συλλέγονται δεδομένα με σκοπό βελτιώσεις και προσαρμογές που θα ενισχύσουν τη λειτουργικότητα και την αποδοτικότητα του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης.

Δράση 3.3.1 Ανάλυση απαιτήσεων των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης - Μελέτη εφαρμογής υποδομών

Για την επιτυχημένη υλοποίηση του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, είναι απαραίτητη μια αναλυτική προσέγγιση στις απαιτήσεις των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης. Η μελέτη εφαρμογής

υποδομών θα πρέπει να αποσκοπεί να εξετάσει σε βάθος τις απαιτήσεις αυτές, καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές για την εφαρμογή τους. Οι απαιτήσεις των υποδομών θα περιλαμβάνουν τόσο τις τεχνικές υποδομές (hardware και software) όσο και τις διαδικαστικές πτυχές (διαχείριση, εκπαίδευση προσωπικού, πολιτικές ασφάλειας) καθώς και τις λειτουργικές και επιχειρησιακές ανάγκες του συνόλου των συστημάτων που απαρτίζουν του νέου Πολυκαναλικού Κέντρου Εξυπηρέτησης.

Συγκεκριμένα:

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συγκεντρώσει πληροφορίες και να αναλύσει τις υπάρχουσες υποδομές για να κατανοήσει το υπάρχον τεχνολογικό περιβάλλον, να σχεδιάσει τις νέες υποδομές που θα απαιτηθούν για την υποστήριξη του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συντάξει μελέτη εφαρμογής υποδομών καθώς και λειτουργικών και επιχειρησιακών αναγκών στην οποία θα περιγράφονται οι προδιαγραφές υλοποίησης και οι εργασίες που θα εκτελεστούν εξασφαλίζοντας ότι καλύπτονται πλήρως όλες οι απαιτήσεις με σκοπό το σύστημα να λειτουργεί ικανοποιητικά. Η μελέτη εφαρμογής των υποδομών θα πρέπει να περιλαμβάνει διάφορα στάδια υλοποίησης. Στο στάδιο του προγραμματισμού, θα γίνεται λεπτομερής ανάλυση των απαιτήσεων και των αναγκών του οργανισμού και θα σχεδιάζεται η αρχιτεκτονική του συστήματος και των διαφόρων υποσυστημάτων. Στο στάδιο της ανάπτυξης και δοκιμής, θα υλοποιούνται τα απαιτούμενα λογισμικά εργαλεία και εφαρμογές και θα διεξάγονται ενδελεχείς δοκιμές για την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας και της ασφάλειας του συστήματος. Στο στάδιο της εγκατάστασης και παραμετροποίησης, θα εγκαθίστανται οι υποδομές και θα προσαρμόζεται το σύστημα στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του οργανισμού. Στο στάδιο της εκπαίδευσης και υποστήριξης, το προσωπικό θα εκπαιδεύεται και θα παρέχεται συνεχής υποστήριξη και συντήρηση του συστήματος.

Δράση 3.3.2 Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας

Στο πλαίσιο του Έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ασφάλειας, η οποία θα επιτρέπει τη συνεχή παρακολούθηση για εντοπισμό, διερεύνηση και απόκριση σε περιστατικά ασφαλείας (SOC). Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών πρέπει να περιλαμβάνεται υπηρεσία επιτήρησης του συστήματος για την πρόληψη και αντιμετώπιση κυβερνο-απειλών.

Μέσω αυτής της υπηρεσίας θα πρέπει να διασφαλίζεται ο συνεχής έλεγχος του επιπέδου ασφαλείας των συστημάτων, ο έγκαιρος εντοπισμός κυβερνο-επιθέσεων, η ιχνηλάτηση δυνητικών περιστατικών ασφαλείας καθώς και η παροχή των κατάλληλων οδηγιών αντιμετώπισης των εν λόγω περιστατικών.

Προτεινόμενη Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας

Η στρατηγική κυβερνοασφάλειας που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώνει διαφορετικές και αναγνωρισμένες μεθοδολογίες, οι οποίες θα καλύπτουν τις γνωστές ανάγκες προστασίας και ασφάλειας λογισμικού, ενώ πρέπει να καλύπτουν και επιπλέον ενδεχόμενα μέσω προσομοιώσεων. Η στρατηγική και οι δυνατότητες που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να περιλαμβάνουν μια ολοκληρωμένη δομή αναγνώρισης και διατάραξης κυβερνοεπιθέσεων, με βάση τους ήδη γνωστούς και καταγεγραμμένους τύπους κυβερνοεπιθέσεων.

Ο Ανάδοχος θα προτείνει δυνατότητες επιθεώρησης δικτυακής κίνησης σε πραγματικό χρόνο, καθώς και δυνατότητες μοντελοποίησης κίνησης και εξαγωγής των αντίστοιχων αναφορών ή/και συμπεριφορών, καθώς και αναγνώρισης ανωμαλιών στην συμπεριφορά υποσυστημάτων ασφαλείας.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καλύψει στην προτεινόμενη στρατηγική ασφαλείας τον τρόπο με τον οποίο θα είναι δυνατή η παρακολούθηση, ανάλυση και κατανόηση των δραστηριοτήτων, συμπεριφορών και απόδοσης των δικτύων και των υπηρεσιών που βρίσκονται σε αυτά τα δίκτυα.

Δράση 3.3.3 Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων

Για την κάλυψη των αναγκών της αρχικής παραγωγικής λειτουργίας και της μετέπειτα υποστήριξης, καθώς και την εισαγωγή, μετάπτωση δεδομένων και διαλειτουργικότητα στο πλαίσιο ενός Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, ο ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη τα παρακάτω:

Υπηρεσίες Υποστήριξης και Παραγωγικής Λειτουργίας

Συνεχής Παρακολούθηση και Διαχείριση Συστήματος: Ο ανάδοχος θα πρέπει να προνοήσει για την συνεχή παρακολούθηση της απόδοσης και της λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης. Αυτό περιλαμβάνει την εγκατάσταση εργαλείων για την ανίχνευση και την αναφορά σφαλμάτων, την παρακολούθηση της χρήσης πόρων, και την εξασφάλιση της υψηλής διαθεσιμότητας του συστήματος.

Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση: Θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη μέσω εξειδικευμένων ομάδων που θα είναι διαθέσιμες για την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων και την εκτέλεση τακτικών συντηρήσεων. Αυτό περιλαμβάνει τη διαχείριση αναβαθμίσεων λογισμικού, την εφαρμογή ενημερώσεων ασφαλείας και την εκτέλεση εργασιών συντήρησης υποδομής.

Διαχείριση Αλλαγών και Αναβαθμίσεων: Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαχειρίζεται τις αλλαγές στο σύστημα, περιλαμβάνοντας τον προγραμματισμό και την εκτέλεση αναβαθμίσεων, καθώς και την δοκιμή των νέων λειτουργιών πριν την παραγωγική εφαρμογή τους, για να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία χωρίς διακοπές.

Εισαγωγή και Μετάπτωση Δεδομένων

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Στρατηγικής Μετάπτωσης: Ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει μια λεπτομερή στρατηγική μετάπτωσης δεδομένων όπου απαιτείται που θα περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των δεδομένων που πρέπει να μεταφερθούν, την αξιολόγηση της ποιότητας των δεδομένων και τον καθορισμό των βημάτων για την ασφαλή και ακριβή μετάπτωση.

Εργαλεία Μετάπτωσης Δεδομένων: Θα πρέπει να επιλέξει και να χρησιμοποιήσει κατάλληλα εργαλεία για την εξαγωγή, μετατροπή και φόρτωση των δεδομένων από τα παλαιά συστήματα στο νέο Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης. Τα εργαλεία αυτά θα πρέπει να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και την ακρίβεια των δεδομένων κατά τη διάρκεια της μετάπτωσης.

Δοκιμές και Επαλήθευση: Πριν από την πλήρη μετάπτωση των δεδομένων, ο ανάδοχος θα πρέπει να πραγματοποιήσει δοκιμαστικές μεταπτώσεις και να επαληθεύσει την ορθότητα των δεδομένων. Αυτό θα περιλαμβάνει τον έλεγχο των δεδομένων για τυχόν λάθη ή απώλειες και την επιβεβαίωση ότι τα δεδομένα έχουν μεταφερθεί σωστά.

Δράση 3.3.4 Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Εκπαίδευση σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών

Η συγκεκριμένη ομάδα θα προέρχεται κατά βάση από τεχνικά στελέχη και διαχειριστές συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής και των Αρμόδιων Αρχών εάν απαιτηθεί από την Αναθέτουσα. Τα στελέχη αυτά θα εκπαιδευτούν, ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στο ρόλο τους. Ενδεικτικά θα πρέπει να μπορούν να:

- αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κλπ.)
- έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης
- συνδράμουν στην υποστήριξη του υπόλοιπου προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και των χρηστών, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν. Τα συγκεκριμένα στελέχη αναμένεται να κατέχουν βασικές ή/και εξειδικευμένες γνώσεις Πληροφορικής.

Εκπαίδευση χειριστών λύσης

Αναφορικά με την εκπαίδευση των χειριστών λύσης, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν χρήστες από κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης.

Εκπαίδευση εκπαιδευτών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Για τις εκπαιδεύσεις των χρηστών ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκτελέσει τις εκπαιδεύσεις με βάση την μεθοδολογία εκπαίδευσης εκπαιδευτών (train-the-trainer). Σκοπός των εκπαιδεύσεων αυτών θα είναι η κατάρτιση και η ανάπτυξη εκπαιδευτικών δεξιοτήτων των συγκεκριμένων στελεχών ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν εκπαιδεύσεις για κάθε ρόλο του προς υλοποίηση συστήματος. Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να αναφέρει τον τρόπο οργάνωσης και εκτέλεσης των εκπαιδεύσεων αυτών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του Έργου.

Παροχή εκπαιδεύσεων κατά την παραγωγική λειτουργία

Μετά την πραγματοποίηση της πρώτης εκπαίδευσης πριν την πιλοτική λειτουργία, θα πρέπει να ακολουθήσει μια δεύτερη εκπαίδευση κατά την παραγωγική λειτουργία, όπου θα πρέπει να καλυφθεί η ίδια θεματολογία με την πρώτη, χάριν επανάληψης και επίλυσης αποριών των χειριστών του συστήματος.

Οι εκπαιδεύσεις στο σύνολό τους αναμένεται να είναι διάρκειας 600 ωρών.

Πακέτο Εργασίας 4: Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας

Το Πακέτο Εργασίας 4 αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης ενός ολοκληρωμένου επικοινωνιακού προγράμματος για την προώθηση και προβολή του έργου και των παρεχόμενων υπηρεσιών του Πολυκαναλικού για τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Πολυκαναλικού και της συνολικής εμπειρίας του πολίτη.

Το Πακέτου Εργασίας 4 αφορά στην υλοποίηση Ενεργειών Ενημέρωσης και Δημοσιότητας του και περιλαμβάνει τις κάτωθι δράσεις:

Δράση 4.1: Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων

Δράση 4.2: Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο

Δράση 4.3: Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας

Δράση 4.4: Προβολή σε ΜΜΕ, κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο

Δράση 4.5: Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει το στρατηγικό σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα προβολής και επικοινωνίας ενός ολοκληρωμένου επικοινωνιακού προγράμματος για την προώθηση και προβολή του Πολυκαναλικού.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του παρόντος Πακέτου Εργασίας, θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας. Για κάθε πρόταση ο Ανάδοχος θα αναγράφει και το κόστος της ενέργειας, βάσει της οικονομικής του προσφοράς, προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή.

Δράση 4.1.1 Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, με βάση την Προσφορά του και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, να υποβάλει:

- Πρόταση που θα περιλαμβάνει την Επικοινωνιακή Στρατηγική καθώς και την κατάρτιση, εξειδίκευση και εφαρμογή ενός Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας χρονικά κατανεμημένου και κοστολογημένου, με τεκμηριωμένη την αποτελεσματικότητα των προτάσεων σε σχέση με τους επιδιωκόμενους στόχους και τις ομάδες κοινού – στόχος (target groups) του Έργου.
- Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Σχεδίου Δράσης σύμφωνα με τις οδηγίες της Αναθέτουσας, βάσει της πορείας του Έργου.

Η Επικοινωνιακή Στρατηγική και το Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας έχουν ορίζοντα υλοποίησης είκοσι δύο (22) μηνών και δύνανται να υποβάλλονται επικαιροποιήσεις όποτε κρίνεται απαραίτητο κατά την υλοποίηση του έργου.

Βασικός στόχος της Επικοινωνίας είναι η καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση των ομάδων-στόχων, και γενικότερα η πληροφόρηση της κοινής γνώμης για την πρωτοβουλία αυτή και τις σημαντικά

αναβαθμισμένες υποδομές και υπηρεσίες που θα προσφέρονται μέσα από τον συνεχή εκσυγχρονισμό των εσωτερικών διαδικασιών του Πολυκαναλικού.

Το Επικοινωνιακό Σχέδιο Δράσεων θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Σχεδιασμό Επικοινωνιακής Στρατηγικής
- Ανάπτυξη και υλοποίηση Επικοινωνιακής Στρατηγικής σε ΜΜΕ
- Σχεδιασμό και παραγωγή έντυπου και οπτικοακουστικού υλικού
- Σχεδιασμό και εφαρμογή ενεργειών (καμπάνιες) προβολής και δημοσιότητας σε ηλεκτρονικά μέσα
- Λοιπές επικοινωνιακές ενέργειες αναλόγως των απαιτήσεων του Έργου και της Αναθέτουσας

Κατά την κατάρτιση και υλοποίηση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και σε συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, πρέπει να τηρηθούν τα παρακάτω:

- Η ομοιογένεια, αλληλουχία και συντονισμός μεταξύ των προτεινομένων ενεργειών
- Η καθαρότητα των στόχων και η σαφήνεια του επικοινωνιακού «μίγματος» που θα εφαρμοσθεί
- Η χρήση σταθερών εικαστικών και μηνυμάτων
- Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφόρησης

Ο Ανάδοχος θα υποβάλει για κάθε ενέργεια αναλυτική πρόταση για το περιεχόμενο, το στόχο, το χρόνο, τον κοινό – στόχο, τις προδιαγραφές, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας, καθώς και την αναμενόμενη αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης ενέργειας. Για κάθε πρόταση ο Ανάδοχος θα αναγράφει και το κόστος της ενέργειας βάσει της οικονομικής του προσφοράς προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή.

Καθώς η υλοποίηση των ενεργειών της Στρατηγικής Επικοινωνίας καθορίζεται κατά την κατάρτιση ή την αναθεώρησή της, αλλά εξειδικεύεται κατά την υλοποίηση του Έργου, σύμφωνα με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, η τελευταία θα εγκρίνει κάθε φορά τις ενέργειες που υλοποιούνται από τον Ανάδοχο, σύμφωνα με τις προτάσεις που υποβάλλονται από αυτόν.

Η επικαιροποίηση και η ανακατανομή του προϋπολογισμού των επιμέρους ενεργειών – όπου απαιτείται – θα πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο με την έγγραφη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής.

Δράση 4.2.1 Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο

Στο πλαίσιο της Δράσης 4.2.1 ο Ανάδοχος, λίγο πριν την έναρξη μιας διαφημιστικής καμπάνιας στα ΜΜΕ, σχεδιάζει και υποβάλλει το Πλάνο Μέσων (Media Plan) ανά κατηγορία Μέσων (Τηλεόραση, Ραδιόφωνο, Τύπος, Ηλεκτρονικός Τύπος) με τεκμηριωμένη αναλυτική πρόταση διαφημιστικής προβολής στα ΜΜΕ συμπεριλαμβανομένου του κόστους, την επιλογή της διάρκειας, των μέσων και της προβλεπόμενης αποτελεσματικότητας, η οποία τίθεται υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατά την υλοποίηση της

Δράσης ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί την ισχύουσα νομοθεσία για τους όρους και τη διαδικασία ανάθεσης διαφημιστικών υπηρεσιών σε ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς από φορείς του Δημοσίου.

Το Media Plan θα πρέπει να:

- είναι χρονικά κατανομημένο και με ποσοστιαία κατανομή των ενεργειών,
- επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό μίγμα μέσων διατηρώντας το κόστος σε επιθυμητά επίπεδα,
- στοχεύει σε συγκεκριμένα κοινά-στόχους και περιγράφει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης των ομάδων-στόχου,
- διαθέτει τεκμηρίωση της επιλογής του χρόνου και της διάρκειας προβολής,
- περιλαμβάνει το κόστος προβολής-ανάλυση προϋπολογισμού
- περιγράφει τα παραδοτέα μετά την έγκριση του media plan

Επισημαίνεται ότι η διαμόρφωση του πλάνου μέσων και η κατανομή του ποσοστού της προϋπολογιζόμενης δαπάνης μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών ΜΜΕ, θα είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του Π.Δ. 261/1997 (Α' 186/23.09.1997), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, καθώς και ότι τα επιλεγμένα μέσα θα πρέπει να είναι καταχωρημένα στα Μητρώα Ηλεκτρονικού Τύπου και Μητρώο Εντύπου Τύπου της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης.

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό πλάνο στα ΜΜΕ, παρά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτού.

Σημειώνεται ότι το αίτημα για τροποποίηση του πλάνου μέσων σε οποιοδήποτε χρόνο αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα της Αναθέτουσας αρχής και ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται προς την κατεύθυνση αυτή.

Ο Ανάδοχος, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή του τελικού πλάνου μέσων (media plan), θα αναλάβει την αποστολή των εντολών μετάδοσης και του σχετικού οπτικοακουστικού υλικού (video spots, ηχητικών spots, web banners κλπ.) καθώς και των εντολών δημοσίευσης των καταχωρήσεων στα επιλεγμένα μέσα προβολής για την έναρξη της διαφημιστικής καμπάνιας. Επίσης, αναλαμβάνει την παρακολούθηση της ορθής υλοποίησης του προγράμματος προβολής και τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από κάθε μέσο προβολής.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω ενεργειών του Αναδόχου, ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής εργασίες:

- Επικοινωνία με τους Υπευθύνους του Τμήματος Marketing και εμπορικού των μέσων της εν λόγω λίστας, με στόχο την ενημέρωση έναρξης διαφημιστικής καμπάνιας, την καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας τους και του αιτήματος για προσφορά, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό της λίστας μέσων προβολής.
- Σύνταξη και αποστολή των εντολών ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης ανάλογα με τα μέσα και σύμφωνα με τις τελικές προσφορές τους, συνοδευόμενα από διαφημιστικό υλικό προς καταχώρηση ή ανάρτηση ή προβολή.
- Παρακολούθηση και συντονισμό της εκτέλεσης των εργασιών της διαφημιστικής προβολής.
- Συγκέντρωση και καταγραφή των αποδεικτικών στοιχείων προβολής, ή/και καταχώρισης ή/και ανάρτησης, έλεγχος ορθότητας προβολής σύμφωνα με την εντολή ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης.
- Σύνταξη τελικής Έκθεσης Αναφοράς ενεργειών/υπηρεσιών.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη διαφήμισης, ήτοι: κόστη ομάδας έργου, συνδρομές τηλεθέασης / τηλεμεριδίων / ακροαματικότητας για κατανομή προϋπολογισμού media, κόστη πλατφόρμας διαχείρισης ηλεκτρονικών καταχωρήσεων (ad server), κόστη media shop, περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης και θα αποτυπώνονται στην πρόταση υλοποίησης που θα υποβάλλεται πριν την κάθε ενέργεια προβολής.

Ομοίως, στο πλαίσιο της Δράσης 4.2.1 ο Ανάδοχος, εκπονεί πλάνο ψηφιακής προβολής (digital media plan), με συγκεκριμένες διαφημιστικές ενέργειες σε κοινωνικά δίκτυα και ψηφιακές πλατφόρμες, προϋπολογισμό, χρονικό διάστημα υλοποίησης και εκτιμώμενα αποτελέσματα. Το πλάνο ψηφιακής προβολής υποβάλλεται λίγο πριν την έναρξη μιας διαφημιστικής καμπάνιας και δύναται να περιλαμβάνει διαφημιστικές ενέργειες σε:

- Google (Google Display Network, You Tube)
- Meta (Facebook & Instagram)
- Σε τουλάχιστον δύο επιπλέον δίκτυα/πλατφόρμες συμπεριλαμβανομένης και της δημιουργίας των λογαριασμών όπου απαιτείται.

Επίσης, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ανάπτυξη και τη διαχείριση των διαφημιστικών ενεργειών στα κοινωνικά δίκτυα και ψηφιακές πλατφόρμες (διαχείριση διαφημιστικής πλατφόρμας, δημιουργία διαφημιστικών καμπανιών και διαφημίσεων, συνεχής παρακολούθηση και βελτιστοποίηση αυτών, διαχείριση διαφημιστικού budget κλπ.).

Το πλάνο ψηφιακής προβολής υποβάλλεται προς έγκριση στην Αναθέτουσα λίγο πριν την έναρξη της εκάστοτε διαφημιστικής ενέργειας ανά φάση υλοποίησης και βάσει της επικοινωνιακής στρατηγικής. Το Digital Media Plan για κάθε επιμέρους καμπάνια θα οριστικοποιείται μετά από πρόταση/προτάσεις του Αναδόχου που θα εγκρίνονται από την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη διαφημιστική προώθηση του περιεχομένου σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και στο διαδίκτυο αξιοποιώντας πλατφόρμες, για την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδίου προβολής, με βάση τον προϋπολογισμό και σε συνάρτηση με τους μετρήσιμους στόχους που θα καθοριστούν στο Digital και Social Media Plan.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει να κατανέμει τις διαφημίσεις στο σύνολο των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των αναρτήσεων/περιεχομένου και την καταλληλότητα του Μέσου στο οποίο θα γίνεται η προώθηση και θα προτείνεται το διάστημα διαφήμισης (αριθμό ημερών ανά διαφήμιση, ανά μέσο). Το ποσό το οποίο θα δαπανηθεί σε κάθε διαφήμιση θα είναι συνάρτηση του Μέσου, του όγκου των αναμενόμενων θεάσεων και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων. Η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο θα θέτουν το πλαίσιο υλοποίησης της διαφημιστικής καμπάνιας (διαφημιστικός στόχος, κοινά-στόχος, διαφημιστικό προϋπολογισμό, περιεχόμενο κλπ.).

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό digital media plan, παρά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτού.

Στο πλαίσιο της Δράσης 4.2.1, εκτός από τις διαφημιστικές ενέργειες, ο Ανάδοχος θα αξιοποιήσει τις επίσημες σελίδες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και θα αναλάβει τη δημιουργία επίσημων σελίδων για το ενιαίο Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης, όπου αυτό απαιτείται, στα κατάλληλα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, έπειτα από συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, καθώς και την τροφοδότηση αυτών ανά τακτά χρονικά διαστήματα με περιεχόμενο σχετικό με το έργο. Ο Ανάδοχος θα υποβάλλει πλάνο αναρτήσεων προς έγκριση στην Αναθέτουσα Αρχή και θα προχωρά στη δημιουργία (κείμενα και προσαρμογές δημιουργικών υλικών) και στη δημοσίευση των συγκεκριμένων αναρτήσεων που αφορούν στο έργο.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

Τέλος, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών γραφείου τύπου και δημιουργίας σχέσεων με τα ΜΜΕ για τη μεγιστοποίηση της δημοσιότητας του Έργου. Παράλληλα, σχεδιάζει και υλοποιεί ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας μεταφέροντας την πληροφορία μέσα από τους κυριότερους διαύλους επικοινωνίας που είναι οι εκπρόσωποι των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, καλύπτοντας έτσι τόσο το σύνολο της κοινής γνώμης, όσο και επιμέρους ειδικά κοινά.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποδράσης περιλαμβάνονται υπηρεσίες:

- Σύνταξης και αποστολής δελτίων τύπου, ανακοινώσεων και προετοιμασία υλικού προς δημοσιοποίηση για ρεπορτάζ, άρθρα, σχόλια, αφιερώματα, παρουσιάσεις και συνεντεύξεις αρμόδιων στελεχών του έργου, καθώς και εκθέσεις αποδελτίωσης δημοσιευμάτων και αναφορών στο έργο.
- Δημιουργίας σχέσεων με ΜΜΕ, δημοσιογράφους και ανάπτυξη συνεργειών με άλλους φορείς για την ενεργοποίησή τους και αξιοποίηση των καναλιών επικοινωνίας τους για τη διάχυση της πληροφορίας.

Διοργάνωση και συντονισμός ενημερωτικών επαφών με έμφαση στη διαρκή και συνεπή ενημέρωση των Δημοσιογράφων, προκειμένου να έχουν υλικό και σωστή πληροφόρηση για τις ανάγκες της αρθρογραφίας των συνεντεύξεων και των ρεπορτάζ για το Έργο.

Δράση 4.3.1 Ομάδα έργου διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, δημιουργικές εργασίες, διοργάνωση εκδηλώσεων)

Στο πλαίσιο της δράσης 4.3.1. ο Ανάδοχος θα αναλάβει να παράσχει στην Αναθέτουσα Αρχή καθ’ όλη τη διάρκεια του Έργου τα εξής:

- Συμμετοχή στελεχών του σε συναντήσεις σχετικές με το αντικείμενο του Έργου, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Απολογισμούς ενεργειών με αξιολόγηση, τεκμηρίωση, και σύνταξη εκθέσεων/αναφορών προόδου του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου του Πακέτου Εργασίας, καθώς και τελικής/απολογιστικής Έκθεσης.
- Ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα για την πορεία υλοποίησης του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας.
- Αναθεώρηση και επικαιροποίηση των δράσεων στις περιπτώσεις που λαμβάνουν χώρα τροποποιήσεις της Στρατηγικής και του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας ή εάν παρατηρούνται αποκλίσεις από τους τεθέντες στόχους, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο λόγο κρίνει αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή.

Στην περίπτωση που η υλοποίηση μιας από ενέργειες επικοινωνίας αναλαμβάνεται από τρίτους ή υπεργολάβους, η αμοιβή σε αυτούς καταβάλλεται από τον Ανάδοχο. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι των τρίτων.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα, στο πλαίσιο του συνολικού προϋπολογισμού του Έργου, να ζητήσει από τον Ανάδοχο επικαιροποίηση της Επικοινωνιακής Στρατηγικής ή/και του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας, πέραν των ετήσιων προβλεπόμενων επικαιροποιήσεων. Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προβαίνει σε τροποποίηση, αναθεώρηση καθώς και στον επαναπροσδιορισμό του χρόνου υλοποίησης

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

του Σχεδίου, η/οι οποία/ες θα γνωστοποιούνται στον Ανάδοχο. Αντίστοιχες μεταβολές, μπορεί να προτείνει και ο Ανάδοχος, οι οποίες όμως θα τελούν υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Επίσης, η Δράση 4.3.1 περιλαμβάνει τον δημιουργικό σχεδιασμό των ενημερωτικών και διαφημιστικών υλικών (έντυπων, ηλεκτρονικών, οπτικοακουστικών και προωθητικών) για την προβολή, βάσει των απαιτήσεων του έργου, με βάση μια ενιαία επικοινωνιακή και εικαστική ταυτότητα.

Για κάθε προτεινόμενη ενέργεια και υλικό θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτική πρόταση, η οποία θα τελεί υπό την έγκριση της. Ο αριθμός, το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της συγκεκριμένης Δράσης θα αναλάβει τα εξής:

- Δημιουργία Έντυπου Υλικού (Μακέτες ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων και αφισών)
- Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού
 - Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο
 - Δημιουργία Web Banners (premium display advertising)
 - Δημιουργία Οπτικοακουστικού Υλικού
 - Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ 30’’-35’’
 - Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ 30’’ – 35’’
 - Σενάρια για προωθητικά video για social media, εκδηλώσεις κλπ
 - Δημιουργία διαφημιστικών υλικών καμπανιών στα κοινωνικά δίκτυα και ψηφιακές πλατφόρμες (google ads, meta ads)
- Κειμενογραφικές υπηρεσίες (σύνταξη και επιμέλεια κειμένων εντύπων και διαφημιστικών υλικών)
- Δημιουργία, προσαρμογή και επιμέλεια εικόνων, πληροφοριακών γραφημάτων (infographics) και επεξεργασία φωτογραφιών
- Δημιουργία Υλικών Εκδηλώσεων (π.χ. προωθητικά δώρα – give aways, promo items, usb, mouse pads, κλπ, υλικά εκδηλώσεων - σημάνσεις, backdrops, press walls, προσκλήσεις, folder, πρόγραμμα, roll up banners κλπ-, παρουσιάσεις).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης Δράσης περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες σχεδιασμού και διοργάνωσης μιας σειράς προωθητικών ενεργειών (εκδηλώσεις, ημερίδες, τεχνικές συναντήσεις, συμμετοχή σε εκθέσεις) που θα παρουσιάσουν την πορεία του Έργου και τα αποτελέσματά του. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει ένα σύνολο δράσεων που να καλύπτουν όλα τα κοινά στόχους σε όλη την ελληνική επικράτεια με δια ζώσης ή/και υβριδικές εκδηλώσεις, καθώς και Press Events (Συνεντεύξεις Τύπου, press lunches κλπ) για την άμεση ενημέρωση και διάχυση της πληροφορίας.

Δράση 4.4.1 Προβολή σε ΜΜΕ

Η Δράση 4.4.1 περιλαμβάνει την υλοποίηση των εγκεκριμένων διαφημιστικών πλάνων μέσω (media plan). Ενδεικτικά:

- Τηλεοπτικά μηνύματα: Μεταδόσεις μηνυμάτων σε τηλεοπτικά δίκτυα πανελλαδικής εμβέλειας, υψηλής θεαματικότητας και σε περιφερειακούς τηλεοπτικούς σταθμούς.
- Ραδιοφωνικά μηνύματα: Μεταδόσεις μηνυμάτων σε ραδιοφωνικούς σταθμούς Αθηνών και Θεσσαλονίκης υψηλής ακροαματικότητας και σε περιφερειακούς σταθμούς.
- Έντυπες καταχωρήσεις: Εμφάνσεις καταχωρήσεων/advertorials σε Τύπο πανελλαδικής κυκλοφορίας και περιφερειακά έντυπα.

- Ηλεκτρονικός Τύπος: Εμφανίσεις καταχωρήσεων (web banners, advertorials κ.ο.κ.) - σε ηλεκτρονικό τύπο (ενημερωτικές και ειδησεογραφικές ιστοσελίδες).

Κατά την υλοποίηση της Δράσης ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί την ισχύουσα νομοθεσία για τους όρους και τη διαδικασία ανάθεσης διαφημιστικών υπηρεσιών σε ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς από φορείς του Δημοσίου.

Δράση 4.4.2 Προβολή σε κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο

Η Δράση 4.4.2 περιλαμβάνει την υλοποίηση εγκεκριμένου ψηφιακού πλάνου προβολής σε ψηφιακές πλατφόρμες και μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα:

- τον χρονοπρογραμματισμό των χορηγούμενων αναρτήσεων / διαφημίσεων σύμφωνα με το πλάνο προβολής,
- την εκτέλεση των καμπανιών και την πληρωμή του διαφημιστικού κόστους στις πλατφόρμες
- τη διαρκή παρακολούθηση της υλοποίησης και της αποτελεσματικότητας των καμπανιών, την ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής και τυχόν διορθωτικές ενέργειες

Δράση 4.5.1 Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών, κόστη υλοποίησης εκδηλώσεων

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης δράσης περιλαμβάνονται οι παραγωγές όλων των υλικών επικοινωνίας και των εκδηλώσεων.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα αναλάβει τα εξής:

- Παραγωγή Έντυπου Υλικού (ενημερωτικά εντύπων, φυλλάδια και αφίσες)
- Παραγωγή Οπτικοακουστικού Υλικού
 - Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30''-35''
 - Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30'' - 35''
 - Παραγωγή προωθητικών video για social media, εκδηλώσεις κλπ
- Παραγωγή Υλικών Εκδηλώσεων (π.χ. προωθητικά δώρα – give aways, promo items, usb, mouse pads, κλπ, υλικά εκδηλώσεων - σημάνσεις, backdrops, press walls, προσκλήσεις, folder, πρόγραμμα, roll up banners κλπ-, παρουσιάσεις).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης Δράσης περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες σχεδιασμού και διοργάνωσης μιας σειράς προωθητικών ενεργειών (εκδηλώσεις, ημερίδες, τεχνικές συναντήσεις, συμμετοχή σε εκθέσεις) που θα παρουσιάσουν την πορεία του Έργου και τα αποτελέσματά του. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει ένα σύνολο δράσεων που να καλύπτουν όλα τα κοινά στόχους σε όλη την ελληνική Επικράτεια με δια ζώσης ή/και υβριδικές εκδηλώσεις, καθώς και Press Events (Συνεντεύξεις Τύπου, press lunches κλπ) για την άμεση ενημέρωση και διάχυση της πληροφορίας. Κατά την παραγωγή τηλεοπτικών spots και videos θα πρέπει, ανάλογα με τα εγκεκριμένα σενάρια, να περιληφθούν τα εξής: Σκηνοθετική σύλληψη, casting και επιλογή ηθοποιού/ων, επιμέλεια και τελειοποίηση σεναρίου, γυρίσματα σε διαφορετικά locations (έως 3-4 locations), χρήση και επιμέλεια τίτλων, γραφιστικές εκτελέσεις με πληροφοριακό και εικαστικό υλικό, εκφώνηση, μουσική επένδυση, επίβλεψη παραγωγής, γενικά έξοδα, δικαιώματα, post production, μοντάζ, υποτιτλισμός.

Τα videos που θα δημιουργηθούν θα δύναται να αξιοποιηθούν από την Αναθέτουσα σε MME, Social Media, ψηφιακές καμπάνιες, ενέργειες δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων. Το τελικό παραδοτέο αποτελεί

περιουσιακό στοιχείο της Αναθέτουσας. Τα πνευματικά δικαιώματα του παραδοτέου αυτού, ρητώς εκχωρούνται στην Αναθέτουσα Αρχή χωρίς την καταβολή πρόσθετης αμοιβής πέραν της προβλεπόμενης στη Σύμβαση.

Προτεινόμενες Τεχνικές Προδιαγραφές για τα video:

Τα video θα συνοδεύονται από παρουσίαση (ή/και σε μορφή υπότιτλων) και θα έχουν υποστεί σύγχρονη τεχνική επεξεργασία. Το καθένα από τα παραπάνω video θα παραδοθεί με τίτλο, metadata και tags.

Οι λήψεις κινούμενης εικόνας (video) και η επεξεργασία, θα γίνουν σύμφωνα με τα παρακάτω τεχνικά κριτήρια και προϋποθέσεις:

- Ανάλυση 4K (UHD): 4096 x 2160 pixels ή 3840 x 2160 pixels
- Τεχνικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν: video, timelapse, hyperlapse, λήψεις με drone
- Τεχνική αρτιότητα εκτέλεσης των λήψεων κινούμενης εικόνας (video)
- Ψηφιακή μορφή σε αρχεία avi και mp4 κατάλληλες μορφή για χρήση στα social media

Μοντάζ, γραφικές εκτελέσεις

- Παρουσίαση και έγκριση του σεναρίου πριν το τελικό μοντάζ
- Ψηφιακό master σε σκληρό δίσκο high definition ασυμπίεστο όπου θα περιλαμβάνεται επίσης έκδοση χωρίς σπικάζ για μελλοντική μεταγλώττιση
- Συμμόρφωση με τους κανόνες δημοσιότητας που θα οριστούν από την Αναθέτουσα

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την διεκπεραίωση των απαραίτητων διαδικασιών για την εξασφάλιση άδειας, για την πραγματοποίηση των λήψεων.

Η καλλιτεχνική και τεχνική επιμέλεια της όλης παραγωγής (σκηνοθεσία, επιλογή των χώρων στους οποίους θα πραγματοποιούνται τα γυρίσματα της παραγωγής κλπ.) αποτελεί ευθύνη και επιλογή του Αναδόχου, λαμβάνοντας υπόψη του τις κατευθυντήριες οδηγίες της Αναθέτουσας.

Για κάθε προτεινόμενη ενέργεια και υλικό θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτική πρόταση, η οποία θα τελεί υπό την έγκριση της. Ο αριθμός, το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη των παραγωγών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης και θα αποτυπώνονται στην πρόταση υλοποίησης που θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή πριν από κάθε ενέργεια.

Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πολιτών

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 5 αφορά στην υλοποίηση και εφαρμογή της ενιαίας δομής εξυπηρέτησης των πολιτών και περιλαμβάνει τις κάτωθι δράσεις:

Δράση 5.1: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου

Δράση 5.2: Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση 2ου επιπέδου σε εξειδικευμένα θέματα.

Δράση 5.3: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών.

Δράση 5.1.1 Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών

Για τις ανάγκες του έργου και της εξυπηρέτησης των πολιτών του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης και κατόπιν αιτήματος της Αναθέτουσας, ο Ανάδοχος δύναται να προχωρήσει σε αίτημα εκχώρησης 4ψήφιου ή 5ψήφιου αριθμού. Καλώντας τον αριθμό ο πολίτης θα ενημερώνεται επ’ αυτού μέσω μηνύματος υποδοχής.

Δράση 5.1.2 Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου

Ορισμός βασικών μεγεθών μέτρησης (KPIs)

Η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ανάδοχος και οι οποίες απορρέουν από την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, αποτιμώνται σύμφωνα με σαφώς προκαθορισμένους δείκτες και σύμφωνα με τους οποίους υπολογίζονται και πιθανές ρήτρες. Ενδεικτικοί δείκτες, οι οποίοι θα προσδιοριστούν με σαφήνεια στο Πακέτο Εργασίας 1, είναι Offered calls, Rejected ratio, Abandoned in IVR calls, Serviced in IVR calls, κ.ά.

Ρήτρες

Οι ρήτρες πέραν της καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών ή δημιουργίας υποδομής στην Αττική, θα μπορούν να επιβληθούν:

- Λόγω υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- Λόγω υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

Πίνακας Ρητρών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20’’ για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79%, 99% έως 20’’	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74%, 99% έως 20’’	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Δράσης 5.1.3), προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

Η εκτέλεση των υπηρεσιών θα γίνει με υποδομές, τις οποίες θα διαθέτει ο Ανάδοχος και θα δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης έως και 300 εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα. Σε περίπτωση που ο αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων αυξηθεί, θα πρέπει να έχει δυνατότητα επαύξησης των κυκλωμάτων και της κινησιοφόρου ικανότητας του Τηλεφωνικού Κέντρου.

Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης θα επιβαρύνουν την Αναθέτουσα Αρχή.

Δράση 5.1.3 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)

Η Δράση 5.1.3 αφορά στο πρώτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, το οποίο θα υποδέχεται όλη την προφορική-τηλεφωνική ή γραπτή-ηλεκτρονική εισερχόμενη επικοινωνία για το σύνολο των θεμάτων / αιτημάτων / θεματολογιών, καθώς και να πραγματοποιεί εξερχόμενες επικοινωνίες για την ενημέρωση πολιτών ή την εξυπηρέτηση θεμάτων. Η στελέχωση της ομάδας της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού του Front Office πρέπει να πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να απαντά σε όλες τις κλήσεις, χωρίς να παρουσιάζεται αναμονή αυξημένου χρόνου για τους πολίτες. Τα στελέχη της ομάδας του Αναδόχου πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν άμεσα και αξιόπιστα απαντήσεις, αξιοποιώντας ειδικά σχεδιασμένα εργαλεία, αλλά και έχοντας πρόσβαση σε όποιο πληροφοριακό σύστημα κρίνεται απαραίτητο για την εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της λειτουργίας του Πολυκαναλικού. Επίσης, τα στελέχη των Ομάδων Υποδοχής του Front Office πρέπει να είναι εκπαιδευμένα καταλλήλως ώστε να είναι σε θέση να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των διαφόρων θεματολογιών – όπου αυτές είναι διαθέσιμες.

Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ των υποχρεώσεων των εκπρόσωπων της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού (Front Office) είναι:

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

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

Εκτέλεση εξερχόμενων ενημερωτικών καμπανιών στους πολίτες για θέματα που άπτονται της επικαιρότητας σχετικά με νέες δράσεις της Αναθέτουσας Αρχής ή επιμέρους υπηρεσιών κ.τ.λ.

Η εξυπηρέτηση κλήσεων (Δευτέρα -Παρασκευή και ώρες 08:00 π.μ. έως 18:00 μ.μ.) υπολογίζεται σε 3.500 κλήσεις ημερησίως, κατά μέσο όρο, από την έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων, ενώ η μέση διάρκεια κλήσης υπολογίζεται ότι δεν θα ξεπερνάει τα ~4 λεπτά. Ενδέχεται να υπάρχει διακύμανση των κλήσεων +/- 15% ανά ημέρα της εβδομάδας.

Για την τηλεφωνική ή/και κειμενική εξυπηρέτηση θα πρέπει να υπάρχει η ευελιξία, η επάρκεια και η δυναμική εκ μέρους του υποψήφιου αναδόχου ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα εκπροσώπων της Δομής ενημέρωσης και υποστήριξης των πολιτών (Front Office). Για να εξασφαλίζονται τα ανωτέρω, ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα διάθεσης τουλάχιστον 100 εργαζομένων (υπολογισμένων βάσει του υπολογισμού Ετήσιων Μονάδων Εργασίας) για την υλοποίηση του Έργου.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας έργου και εν γένει το Προσωπικό που θα χρησιμοποιεί κατά την παροχή των υπηρεσιών συμμορφώνεται με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις όπως αυτές καθορίζονται στην παρούσα Διακήρυξη και βάσει των υποδείξεων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, καθώς και να παρακολουθεί και να καταγράφει την πορεία εξυπηρέτησης.

Για την παροχή των υπηρεσιών της εν λόγω δράσης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να είναι σε θέση να εξυπηρετεί εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τόσο μέσω εκπαιδευμένου προσωπικού, όσο και με χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων.

Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης θα επιβαρύνουν την Αναθέτουσα Αρχή συνδυαστικά με τον συνεργαζόμενο τηλεπικοινωνιακό πάροχο.

Πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει ένα ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. Για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως:

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών κτιριοδομικών χαρακτηριστικών και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του πλάνου δράσης, για την αντιμετώπιση κάποιων εκ των παραπάνω αστοχιών ή και υπερβάλλουσας κίνησης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να μπορεί να θέσει σε λειτουργία εναλλακτικό site (back up), πέραν του βασικού χώρου λειτουργίας της υπηρεσίας, εντός 24 ωρών.

Το περιβάλλον του Αναδόχου θα πρέπει να λειτουργεί κάτω από συνθήκες που επιτρέπουν τη λειτουργία του σε επίπεδο 24 x 7 (24 ώρες επί 7 ημέρες).

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες δυνατότητες για χρήση της απαραίτητης τεχνολογίας σε όλα τα επίπεδα Hardware και Software, για την πραγματοποίηση λειτουργίας 24 x 7, εφ’ όσον χρειασθεί.

Ενδεικτικά:

- Χρήση Servers με τεχνολογία Cluster για τις κρίσιμες εφαρμογές.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Disk Raid για την λειτουργία των δίσκων.
- Χρήση UPS και γεννήτριας.
- Λειτουργία του Computer Room με την υποστήριξη πυρανίχνευσης, πυρόσβεσης και μονάδων air-condition.
- Μηχανισμοί λειτουργίας back up, επιπλέον φύλαξη ταινιών σε εφεδρική τοποθεσία (off-site back up) ή Disk Backup.
- Εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες Disaster Recovery Plan (Business Continuity Plan).

Προστασία και Ασφάλεια Συστημάτων και Πληροφοριών

Υπαρξη σύγχρονων τρόπων προστασίας στα συστήματα του αναδόχου για ασφάλεια πρόσβασης και περιεχομένου, όσον αφορά τους πολίτες αλλά και του καναλιού επικοινωνίας όπως:

Ασφάλεια πρόσβασης και συσκευές περιμετρικής ασφάλειας δικτύου, δυνατότητα κρυπτογράφησης.

Ασφάλεια περιεχομένου με χρήση μηχανισμών προγραμμάτων σε servers και προσωπικούς υπολογιστές (Agent PCs).

Ασφάλεια αποτροπής απώλειας, εξασφάλιση ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και διαθεσιμότητάς δεδομένων και γενικότερα εξασφάλιση από τον Ανάδοχο της τήρησης των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) με την χρήση σύγχρονων εργαλείων.

Δράση 5.1.4 Τριμηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης

Μετά το πέρας της κλήσης του πολίτη, το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί αυτοματοποιημένη εξερχόμενη κλήση μέσω IVR προς τον προαναφερθέντα πολίτη, στην οποία θα καλείται να συμπληρώσει αυτοματοποιημένο ερωτηματολόγιο με αντικείμενο την ικανοποίησή του από την υπηρεσία που έλαβε (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) και τους λόγους που την επηρέασαν (1-3) – έρευνα CSAT, με στόχο την περαιτέρω καταγραφή της ικανοποίησης των χρηστών.

Η κλήση αυτή πρέπει να εκτελείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος με το πέρας της αρχικής κλήσης, και με τρόπο που θα διασφαλίζει την διεξαγωγή αυτής εντός αποδεκτού χρονικού διαστήματος είτε της

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**”

ιδίας, είτε της επόμενης εργάσιμης ημέρας, πάντα μέσα στα χρονικά πλαίσια λειτουργίας του Πολυκαναλικού και σε ώρες που δεν θα αποτελούν ενόχληση για τους πολίτες.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση στα εντεταλμένα στελέχη του Πολυκαναλικού, ώστε να είναι σε θέση να χειρίζονται όλα τα απαραίτητα εργαλεία και συστήματα.

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

Δράση 5.2.1: Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου επιπέδου

Αντικείμενο της συγκεκριμένης δράσης είναι η ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας του 2ου επιπέδου (Back Office ή BO) εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και των επιμέρους Διευθύνσεων. Η ποιοτική λειτουργία του BO εξασφαλίζει την παροχή αξιόπιστων απαντήσεων σε οποιοδήποτε προσωποποιημένο ερώτημα του πολίτη που αφορά στην ισχύουσα νομοθεσία και στις εφαρμοζόμενες πολιτικές του Υπουργείου και των επιμέρους Διευθύνσεων.

Το αντικείμενο αφορά στην υποστήριξη των επιμέρους Διευθύνσεων στη διαχείριση των σύνθετων, εξειδικευμένων, προσωποποιημένων αιτημάτων (ticket) πολιτών που υποβάλλονται από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης, καθώς και στις ενέργειες επίλυσης τους.

Η ομάδα υποστήριξης σχετικά με τη δομή Back Office του Αναδόχου θα πρέπει να τοποθετήσει στελέχη, τα οποία είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα και διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις στη θεματολογία και λειτουργία των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων, ενώ έχουν πλήρη γνώση των πληροφοριακών συστημάτων και των χειρισμών που κρίνονται απαραίτητοι για την λειτουργία του BO συστήματος:

Πιο συγκεκριμένα, οι εκπρόσωποι του Back Office:

- Οργανώνουν, συντονίζουν και παρακολουθούν την πορεία επίλυσης των αιτημάτων του 2ου επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Λαμβάνουν και επιβλέπουν την πορεία απόκρισης στα αιτήματα που έχουν δρομολογηθεί μέσω του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων
- Επικοινωνούν εσωτερικά (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για το χειρισμό του θέματος
- Επαναδρομολογούν τα αιτήματα/θέματα των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες όταν αυτό απαιτείται

Επιπλέον και σε συνεχή χρόνο οι BO supervisors (Επιβλέπων Ομάδας):

- Διαχειρίζονται σε επίπεδο συστήματος διαχείρισης αιτημάτων όλους τους BO χρήστες (ενεργοποίηση, απενεργοποίηση και group assignment)
- Διενεργούν τον επιτόπιο και καθημερινό συντονισμό των ομάδων BO για την απόδοση κατάλληλων tickets ανά ομάδα
- Είναι υπεύθυνοι για την οριζόντια επιμέλεια όλων των αιτημάτων
- Επιμελούνται τα αιτήματα ώστε να διορθώνονται τα λάθος group assignments
- Εντοπίζουν τα «χαμένα» tickets λόγω λανθασμένης ονοματοδοσίας στη θεματολογία
- Επιμελούνται την αποστολή των αιτημάτων (dispatching) με βάση τις κατάλληλες ομάδες BO αναλόγως του θέματος του εκάστοτε αιτήματος

- Διαχειρίζονται και επεξεργάζονται τα εκκρεμή αιτήματα (backlog) και τον σχηματισμό πακέτων εργασίας εκκρεμών αιτημάτων (backlog) για επίλυση

Δράση 5.2.2 Υπηρεσίες εξειδικευμένης - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε πολυσύνθετα θέματα.

Το αντικείμενο αφορά στην υποστήριξη στη διαχείριση των σύνθετων, εξειδικευμένων, προσωποποιημένων αιτημάτων πολιτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά, καθώς και στις ενέργειες επίλυσης τους.

Η ομάδα εξυπηρέτησης για σύνθετα θέματα πρέπει να είναι μια ομάδα αποτελούμενη από έμπειρους επαγγελματίες που εξειδικεύονται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Τα άτομα που θα αποτελούν την ομάδα πρέπει να έχουν βαθιά γνώση σε θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Έχοντας εξατομικευμένη προσέγγιση και αναλυτική κατανόηση των αναγκών κάθε αιτήματος, η ομάδα θα έχει την δυνατότητα να προσφέρει λύσεις που προσαρμόζονται στις μοναδικές απαιτήσεις και στόχους, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των υποθέσεων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συγκροτήσει ομάδα υποστήριξης δομής Back Office, η οποία θα αποτελείται από στελέχη, τα οποία θα εκπαιδεύονται κατάλληλα, σε συγκεκριμένη θεματολογία ή φορέα, ανάλογα με το που υπάρχει ανάγκη, με σκοπό να διαθέτουν πλήρη γνώση και πρόσβαση σε όλα τα απαραίτητα πληροφοριακά συστήματα, να έχουν άμεση επικοινωνία και ενεργή συνεργασία με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες και διευθύνσεις που υπάγονται στο Πολυκαναλικό και πρέπει είναι σε θέση να διαχειρίζονται και να παρέχουν αξιόπιστες απαντήσεις στα αντίστοιχα αιτήματα.

Πιο συγκεκριμένα, οι εκπρόσωποι του Back Office:

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

Για τα σύνθετα και εξειδικευμένα αιτήματα, ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ομάδα έργου για την εν λόγω δράση η οποία να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία για την επίλυση των εν λόγω θεμάτων (δεν απαιτείται η ονομαστική αναφορά των στελεχών στην τεχνική προσφορά). Υπολογίζεται ότι απαιτούνται μηνιαία κατά μέσο όρο τουλάχιστον τέσσερα (4) εξειδικευμένα στελέχη πλήρους απασχόλησης (4 Ετήσιες Μονάδες Εργασίας).

Η θεματολογία εξυπηρέτησης της εν λόγω δράσης θα διαμορφωθεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή καθώς επίσης και οι προσβάσεις στα απαραίτητα συστήματα.

Δράση 5.3.1: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών

Το αντικείμενο της Δράσης 5.3.1 αφορά στη διαχείριση της εξυπηρέτησης των Ψηφιακών Καναλιών. Ο Ανάδοχος πρέπει να συγκροτήσει εξειδικευμένη ομάδα υποστήριξης, η οποία θα συνδράμει στη διαχείριση και έλεγχο της ροής των αιτημάτων από ψηφιακά κανάλια, καθώς και θα εποπτεύει την εξυπηρέτηση όλων των επιπέδων.

Συγκεκριμένα, η ομάδα υποστήριξης Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών:

- Λαμβάνει το σύνολο των αιτημάτων που κατατίθενται από Ψηφιακά κανάλια
- Πραγματοποιεί τον έλεγχο περιεχομένου και θεματολογίας, καθώς και ορθής συμπλήρωσης
- Επικοινωνεί εσωτερικά εάν απαιτείται (ηλεκτρονικά / τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για την ορθή διαχείριση περίπλοκων αιτημάτων
- Ελέγχει την παραμετροποίηση των απαντητικών ομάδων και των πυλών εισόδου
- Εποπτεύει την εξυπηρέτηση των αιτημάτων πραγματοποιώντας δειγματοληπτικούς ή αναλυτικούς ελέγχους στα αιτήματα

Σκοπός της ομάδας Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών είναι να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση των διαδικασιών πίσω από τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση και διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη και ορθή ροή της πληροφορίας ανάμεσα στους πολίτες, τους χρήστες και τις απαντητικές ομάδες.

Για την εξυπηρέτηση των ψηφιακών καναλιών, ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εξειδικευμένη ομάδα έργου για την εν λόγω δράση η οποία να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία για την υποστήριξη των ψηφιακών καναλιών (δεν απαιτείται η ονομαστική αναφορά των στελεχών στην τεχνική προσφορά). Υπολογίζεται ότι απαιτούνται μηνιαία κατά μέσο όρο τουλάχιστον τρία (3) εξειδικευμένα στελέχη πλήρους απασχόλησης (3 Ετήσιες Μονάδες Εργασίας).

Πακέτο Εργασίας 6: Υπηρεσίες Ποιοτικής Αξιολόγησης και Συνεχούς Βελτίωσης

Δράση 6.1.1: Καθορισμός Μεθοδολογίας Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)

Η Δράση 6.1.1 αφορά στην αναγνώριση και παρακολούθηση στοχευμένων δεικτών μέτρησης της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης στον τελικό αποδέκτη και τον επιτόπιο συντονισμό των ομάδων εξυπηρέτησης από front office supervisors και team leaders, και περιλαμβάνει:

- Συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση της επίδοσης όλων καναλιών εξυπηρέτησης σε ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες
- Αποτίμηση υλοποίησης και μέτρηση αποτελεσματικότητας καθώς και νέες προτάσεις δράσεων εφόσον απαιτείται
- Μεγιστοποίηση επίλυσης κατά την πρώτη επαφή (first contact resolution)

- Ελαχιστοποίηση του χρόνου ανταπόκρισης στους πολίτες (τόσο στην υποδοχή όσο και στην επίλυση) και μεγιστοποίηση αποδοτικότητας
- Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών/self service καναλιών
- Συνεχής βελτίωση της ικανοποίησης των φορολογούμενων

Στη Δράση 6.1 περιλαμβάνεται η διενέργεια διαγνωστικής μελέτης για τον εντοπισμό προβληματικών περιοχών (pain points) και ευκαιριών βελτίωσης κατά την υλοποίηση του έργου. Στόχος της εν λόγω Δράσης είναι η αποτύπωση και υλοποίηση ενεργειών συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών όλων των καναλιών εξυπηρέτησης, η αξιολόγηση αυτών των ενεργειών και η τήρηση του εγγυημένου επιπέδου παροχής μέσω των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων. Ο Ανάδοχος καλείται να προδιαγράψει τους Δείκτες Αποτελεσματικότητας (KPIs) των διαδικασιών αυτών, ποσοτικούς και ποιοτικούς.

Κατά την έναρξη του έργου, ο Ανάδοχος θα κληθεί να πραγματοποιήσει μία συνολική διαγνωστική μελέτη, η οποία θα έχει ως στόχο την αναλυτική αποτύπωση των προβληματικών περιοχών στην εξυπηρέτηση (όπου και όπως παρουσιάζονται αυτές) και τις προτεινόμενες δράσεις για την επίλυση/βελτίωση αυτών, μέσω προτάσεων στοχευμένων δράσεων αντιμετώπισης. Επιπλέον, η μελέτη θα πρέπει να περιλαμβάνει τη διαδικασία που θα περιγράφει τα απαιτούμενα βήματα για το συνεχή εντοπισμό, υλοποίηση και μέτρηση/επιβεβαίωση των δράσεων βελτίωσης. Η υλοποίηση των δράσεων και η επίτευξη των στόχων που τέθηκαν κατά το σχεδιασμό τους, καθώς και ο εντοπισμός/προδιαγραφή επιπλέον δράσεων βελτίωσης θα παρακολουθείται μέσω τακτικών αναφορών.

Επιπλέον των παραπάνω, ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας σε σχέση με το εύρος των θεματολογιών, καθώς και με τη γενικότερη εικόνα εξυπηρέτησης. Σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και με βάση τις ανάγκες του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να θέσει, να παρακολουθεί και να τηρεί τους αντίστοιχους δείκτες που θα παρακολουθούν τη διαχείριση απόδοσης και διασφάλιση ποιότητας.

Το κομμάτι της Διαχείρισης Απόδοσης περιλαμβάνει, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, την εγκαθίδρυση ενός κοινώς αποδεκτού πλαισίου μέτρησης και στοχοθέτησης με τους αντίστοιχους δείκτες και αναφορές, καθώς και ένα σύστημα αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των μετρήσεων.

Σχετικά με τις Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών καναλιών, ο Ανάδοχος καλείται να μετρήσει και να αποτυπώσει δείκτες χρήσης οι οποίοι θα αποτελούν ένα εργαλείο για την σύγκριση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών καθ’ όλη την διάρκεια του έργου. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και η σταδιακή μετάβαση προς ένα κεντρικοποιημένο και ψηφιοποιημένο τρόπο εξυπηρέτησης αποτελεί έναν κεντρικό στόχο του Έργου, αλλά και έναν στρατηγικό στόχο του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα. Η χρήση των ψηφιακών/ self service καναλιών προσφέρει καλύτερη, αμεσότερη και μεγαλύτερη ποικιλία πρόσβασης στις υπηρεσίες του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, βελτιώνοντας ουσιαστικά την ζωή των πολιτών, ενώ ταυτοχρόνα αυξάνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αυτών των επικοινωνιών.

Στο πλαίσιο της Δράσης, ο Ανάδοχος θα προβεί σε όλες τις ενέργειες που θα είναι οριζόντιες ως προς το Έργο, για να ενισχύσει τη χρήση των ψηφιακών / self service καναλιών, συμβάλλοντας ουσιαστικά στους στρατηγικούς στόχους της Δημόσιας Διοίκησης. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα θέσει δείκτες μέτρησης αξιολόγησης των ψηφιακών / self service καναλιών, ώστε να εντοπίζει και να προσδιορίζει με μετρήσιμο τρόπο τις ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης των φορολογουμένων.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Δράση 6.2.1 Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης και αναγκών επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων, Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης

Η Δράση έχει ως στόχο τη στενή παρακολούθηση για όλα τα επιθυμητά δεδομένα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης όπως αυτά έχουν καθοριστεί στη Δράση 6.1.1 με σκοπό:

- την παρακολούθηση και καταγραφή της ποιότητας της προσφερόμενης υπηρεσίας
- την ανάληψη διορθωτικών παρεμβάσεων όπου και εάν απαιτείται
- τη συνεχή αξιολόγηση των γνώσεων των εκπροσώπων, καθώς και του επιπέδου επικοινωνίας
- την ανάθεση των υπηρεσιών στους καταλληλότερους εκπροσώπους, ανά κατηγορία και βαθμολογία αξιολόγησης, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων
- την ανανέωση και την τροποποίηση των παρεχόμενων πληροφοριών και τον προγραμματισμό των απαραίτητων κύκλων εκπαιδεύσεων
- την παρέμβαση σε ενδεχόμενη σημαντική επικοινωνία
- τη συνεχή ενημέρωση της γνωσιακής βάσης του και των αποτελεσματικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία και προσβάσεις, ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να έχει τη δυνατότητα να διαπιστώνει και να ελέγχει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών:

Προγραμματισμό τακτικών και έκτακτων συναντήσεων, για την πλήρη και ενδελεχή παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με τα Συστήματα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εξαγωγής όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, όποτε απαιτηθεί.

Δυνατότητα ελέγχου τις ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης των εκπροσώπων της υπηρεσίας, μέσω παρεχόμενου τεχνολογικού εργαλείου. Η συγκεκριμένη δυνατότητα θα πρέπει να παρέχεται σε εντεταλμένα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, για το σύνολο των εκπροσώπων που εξυπηρετούν το Έργο.

Σχετικά με την αξιολόγηση προσωπικού, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει και να παρουσιάσει διαδικασία αξιολόγησης των εκπροσώπων μέσω καθημερινής παρακολούθησης και συνακροάσεων. Η ποιοτική απόδοση των μελών της ομάδας της υπηρεσίας θα πρέπει να παρακολουθείται σε καθημερινή βάση μέσω της διαδικασίας συνακρόασης και ελέγχου των αιτημάτων προς διαχείριση (Monitoring). Η συγκεκριμένη διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται για το σύνολο του έργου. Σκοπός της διαδικασίας αυτής θα είναι ο εντοπισμός των αδυναμιών των μελών της ομάδας του Front Office, ώστε να γίνονται όλες οι απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις με στόχο τη βελτίωση της απόδοσής τους. Η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να ενημερώνεται για τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων κατ’ απαίτηση, ενώ τα αποτελέσματα πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμα.

Ενδεικτικά κριτήρια αξιολόγησης μπορούν να αποτελέσουν τα ακόλουθα:

- Ορθή Έναρξη επικοινωνίας

- Ευγένεια
- Ορθή κατανόηση του ζητήματος του Πολίτη
- Ορθή διαχείριση του αιτήματος του Πολίτη
- Ορθή καταχώρηση του αιτήματος του Πολίτη
- Ενσυναίσθηση
- Ορθό κλείσιμο επικοινωνίας

Δράση 6.3.1: Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Οι στοχευμένες μελέτες και έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για την εξαγωγή και ανάλυση πληροφοριών που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων και την ανάπτυξη πολιτικών. Ο σκοπός της εκπόνησης των εν λόγω μελετών και ερευνών με βάση τα στατιστικά και άλλα στοιχεία που θα προκύψουν από τη λειτουργία του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης είναι η εξαγωγή συγκεκριμένων συμπερασμάτων σε σχέση με τη θεματολογία που διαμορφώνεται στο πλαίσιο χρήσης του.

Κατά τη διεξαγωγή αυτών των μελετών και ερευνών, ειδικευμένοι αναλυτές θα πρέπει να συλλέγουν δεδομένα, να εφαρμόζουν αναλυτικές μεθόδους και να εκτελούν συστηματικές αξιολογήσεις για να παράγουν εμπειριστατωμένες αναφορές και αποτελέσματα. Οι μελέτες αυτές μπορούν να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως οικονομική ανάπτυξη, φορολογική πολιτική, δημόσιες δαπάνες και άλλα.

1.9 Μεθοδολογία Υλοποίησης

1.9.1 Χρονοδιάγραμμα – Παραδοτέα – Τρόπος Πληρωμής

Ο Ανάδοχος:

1. Έχοντας διαμορφώσει μια σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το Έργο
2. Λαμβάνοντας υπόψη την απαιτούμενη συνεργασία του με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής,
3. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την ανάπτυξη και υλοποίηση παρόμοιων Έργων,
4. Αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,

υποχρεούται να παρουσιάσει στην Προσφορά του μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση και τη διασφάλιση ποιότητας του Έργου.

Η διάρκεια του έργου ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης. Για την υποβοήθηση του έργου των υποψήφιων Αναδόχων, παρατίθεται το παρακάτω ενδεικτικό Σχέδιο Δράσεων που απαιτούνται για το συγκεκριμένο Έργο. Ο Ανάδοχος οφείλει εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης του παρόντος έργου να υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτικό Σχέδιο Δράσεων, το οποίο θα αποτελέσει και τη βάση για την παρακολούθηση του συνόλου του έργου.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Στην Προσφορά τους οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραθέσουν ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, το οποίο θα καλύπτει τους στόχους και τις υποχρεώσεις όπως καταγράφονται παρακάτω και θα είναι συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης Έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει το χρόνο παραλαβής των παραδοτέων και των Φάσεων του Έργου, με σαφείς χρόνους και χρονοδιάγραμμα.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΜΕΛΕΤΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΡΟΩΝ				
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας, ανάλυση απαιτήσεων	Π1.1.1 Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών Π1.1.2 Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας	Εντός 2 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2) και για τα δύο παραδοτέα	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε δυο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2)
1.2	Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων - Δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση για τις κάτωθι θεματικές: 1. Ενημέρωση δανειοληπτών (νομοθετικό πλαίσιο προστασίας ευάλωτων, κώδικες δεοντολογίας, κ.ά.) 2. Χρηματοδοτικά εργαλεία (ΕΣΠΑ, Ταμείο Ανάκαμψης, κτλ) 3. Ζητήματα Οικονομικής Πολιτικής 4. Ζητήματα φορολογικής Πολιτικής 5. Ζητήματα Αιγιαλού - παραλίες - αξιοποίηση δημόσιας περιουσίας"	Π1.2.1 Αποτύπωση ερωτημάτων/ αιτημάτων	Εντός 3 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3)	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε τρεις (3) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3)

1.3	Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης	Π1.3.1 Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης	Εντός 4 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4)	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4)
1.4	Σχεδιασμός και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών	Π1.4.1 Σχεδιασμός και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών	Εντός 4 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4)	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4)
1.5	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και ροών, ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών	Π1.5.1 Απολογιστική έκθεση	Κάθε τρεις (3) μήνες από την έναρξη λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης (Μ7, Μ10, Μ13, Μ16, Μ19, Μ21, Μ24)	Σε επτά (7) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ7, Μ10, Μ13, Μ16, Μ19, Μ21, Μ24)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ				
2.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου	Π2.1.1 Αναφορά ενεργειών για την παρακολούθηση και το συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της Αποτελεσματικότητας	Υποβολή αναφορών κατά τους μήνες Μ5 ,Μ8, Μ11, Μ14, Μ17, Μ21, Μ24	Σε επτά (7) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ5 ,Μ8, Μ11, Μ14, Μ17, Μ21, Μ24)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
2.2	Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	<p>Π2.2.1 Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων</p> <p>Π2.2.2 Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)</p>	<p>Πρώτη παράδοση κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3) και επικαιροποιήσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ19 και για τα δύο παραδοτέα.</p>	<p>60% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ19 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.</p>
2.3	Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου	<p>Π2.3.1 Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές (χρήστες υπηρεσίας)</p> <p>Π2.3.2 Ποσοτικές ή Ποιοτικές σε εργαζομένους & στελέχη υπηρεσίας</p>	<p>Οι δύο πρώτες έρευνες για το Π2.3.1 και Π2.3.2 κατά το τέλος του πρώτου 6μήνου από την υπογραφή της σύμβασης (Μ6) και οι δύο επόμενες έρευνες για το Π2.3.1 και Π2.3.2 με το πέρας δώδεκα μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ12).</p>	<p>Δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ6 και Μ12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.</p>
2.4	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	<p>Π2.4.1 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία (εκπαιδευτικό υλικό)</p> <p>Π2.4.2 Εκπαιδεύσεις (έκθεση αναφοράς πεπραγμένων)</p>	<p>Πρώτη παράδοση και των 2 παραδοτέων κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3) και επικαιροποιήσεις και των δύο (2) παραδοτέων κατά τους μήνες Μ12 και Μ24</p>	<p>50% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή και των 2 παραδοτέων και το υπόλοιπο 50% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ24 με τις οριστικές</p>

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
				παραλαβές των παραδοτέων.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
-----	-------------------	-----------	----------------	-------------------------------

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ OMNI CHANNEL ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

3.1	ΕΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ			
3.1.1	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC	Π3.1.1 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς κατά τον M4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.1.2	Contact Center	Π3.1.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς κατά τον M4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	Π3.1.3 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς κατά τον M4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
3.1.4	Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό γνωσιακών βάσεων, υλοποίηση και παροχή διεπαφών και διαλειτουργικότητας	Π3.1.4. Έκθεση αναφοράς	Παράδοση έκθεσης αναφοράς κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ			
3.2.1	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας	Π3.2.1 Έκθεση αναφοράς παραμετροποίησης λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.2.2	Έξυπνη Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός και εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού)	Π3.2.2 Έκθεση αναφοράς παραμετροποίησης λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.2.3	Ενσωμάτωση Υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης (AI): Α. Απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης με επεξεργασία φυσικής γλώσσας Β. Δυνατότητα Speech to text και text to speech	Π3.2.3 Έκθεση αναφοράς	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
3.2.4	Εξατομικευμένη Έξυπνη Ψηφιακή Θυρίδα με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του πολίτη για περιήγηση, αναζήτηση και επανάληψη αιτημάτων	Π3.2.4 αναφοράς Έκθεση	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.2.5	Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων	Π3.2.5 αναφοράς Έκθεση	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ4	100% του προϋπολογισμού κατά τον 4ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.2.6	Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης	Π3.2.6 αναφοράς Έκθεση	Υποβολή αναφορών κατά τους μήνες Μ6 ,Μ12, Μ18, Μ24)	Σε πέντε (4) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6 ,Μ12, Μ18, Μ24)
3.2.7	Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού	Π3.2.7 αναφοράς Έκθεση	Υποβολή αναφορών κατά τους μήνες Μ6 ,Μ12, Μ18, Μ24	Σε πέντε (4) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6 ,Μ12, Μ18, Μ24)
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ			
3.3.1	Ανάλυση απαιτήσεων των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης - Μελέτη εφαρμογής υποδομών	Π3.3.1 Ανάλυση Απαιτήσεων – Μελέτη Εφαρμογής	Παράδοση κατά τον Μ2	100% του προϋπολογισμού κατά τον 2ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
				παραλαβή των παραδοτέων
3.3.2	Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας	Π3.3.2 Έκθεση αναφοράς	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ5	100% του προϋπολογισμού κατά τον 5 ^ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
3.3.3	Υπηρεσίες υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων	Π3.3.3 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24,)	Σε οκτώ (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24)
3.3.4	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	Π3.3.4 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και εκπαιδεύσεις	Παράδοση κατά τον Μ3, επικαιροποίηση κατά τους μήνες Μ6, Μ12, Μ18	60% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ6, Μ12 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ				
4.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων			

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
4.1.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	Π4.1.1 Κατάρτιση Στρατηγικής Επικοινωνίας και εξειδίκευση Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας	Εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης και δύο επικαιροποιήσεις του στο τέλος του 12ου μήνα και του 24ου μήνα	70% με την οριστική παραλαβή του, στο τέλος του 2ου μήνα (Μ2), 15% με την οριστική παραλαβή του στο τέλος του 12ου μήνα και 15% με την οριστική παραλαβή του στο τέλος του 24ου μήνα
4.2	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο			
4.2.1	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο	Π4.2.1. Απολογιστική Έκθεση	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24) εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες.	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
4.3	Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας			
4.3.1	Ομάδα έργου και διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, υλοποίηση εκδηλώσεων)	Π4.3.1 Υποστήριξη της ΑΑ κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών (Επικοινωνιακή στρατηγική και εξειδικευμένο Σχέδιο Δράσεων)	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24) εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες.	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
4.4	Προβολή σε ΜΜΕ, κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο			

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
4.4.1	Προβολή σε ΜΜΕ	Π4.4.1 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24) εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες.	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
4.4.2	Προβολή σε κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο	Π4.4.2. Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24) εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες.	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
4.5	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών			
4.5.1	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών, κόστη υλοποίησης εκδηλώσεων	Π4.5.1 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24) εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες.	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ20, Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ				
5.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου			
5.1.1	Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών	Π5.1.1. Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Παράδοση έκθεσης αναφοράς προόδου κατά τον Μ3	100% του προϋπολογισμού κατά τον 3 ^ο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων
5.1.2	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π5.1.2 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις front office	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.1.3	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ 08:00-18:00)	Π5.1.3 Μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις front office	Υποβολή μηνιαίων απολογιστικών εκθέσεων	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων
5.1.4	Τριμηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π5.1.4 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24 με τις οριστικές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
				παραλαβές των παραδοτέων
5.2	Εξυπηρέτηση 2ου επιπέδου σε εξειδικευμένα θέματα			
5.2.1	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου επιπέδου	Π5.2.1. 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.2.2	Υπηρεσίες εξειδικευμένης σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε πολυσύνθετα θέματα.	Π5.2.2. 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.3	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών			
5.3.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	Π5.3.1.1 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ19 και Μ24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12,

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
				M15, M19 και M24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ				
6.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών εξυπηρέτησης			
6.1.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)	Π6.1.1 Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας)	Παράδοση κατά τον τρίτο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (M3) και μία (1) επικαιροποίηση κατά το μήνα M12	80% του προϋπολογισμού κατά τον 3 ^ο μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων 20% του προϋπολογισμού κατά τον M12
6.2	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης			
6.2.1	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης και αναγκών επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων, Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης	Π6.2.1 4μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M4, M8, M12, M16 και M24	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M4, M8, M12, M16 και M24 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
6.3	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Οικονομικών			

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
6.3.1	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Οικονομικών	Π6.3.1 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ6, Μ12, Μ18	Σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ12, Μ18)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr

Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνα δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης και είναι αναρτημένο **α) σε επεξεργάσιμη μορφή (σε μορφή xml) και β) σε μορφή pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο στην διαδικτυακή πύλη** <https://portal.eprocurement.gov.gr/> του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ. στον συστημικό αριθμό του παρόντος διαγωνισμού **410012**.

Για την συμπλήρωση του Ε.Ε.Ε.Σ. οι οικονομικοί φορείς χρησιμοποιηθούν την διαδικτυακή πύλη <https://espd.eprocurement.gov.gr> όπου «τηλεφορτώνουν» το αρχείο σε μορφή xml του Ε.Ε.Ε.Σ. και συμπληρώνουν με ευθύνη τους όλα τα δεδομένα που αφορούν τον διαγωνισμό και αναφέρονται στην διακήρυξη και παράγουν αρχεία σε δύο μορφές: **α)** τύπου PDF και **β)** τύπου .xml. Και τα δύο αυτά αρχεία υποβάλλονται ηλεκτρονικά με την προσφορά του προσφέροντα.

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Επώνυμο: _____	Όνομα: _____
Πατρώνυμο: _____	Μητρώνυμο: _____
Τηλέφωνο: _____	E-mail: _____
_____	_____
_____	_____

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)			

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			__/__/__ - __/__/__	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I της παρούσης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.3.2, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική προσφορά).

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

Στην ενότητα αυτή, ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας πρέπει να αναφέρει αναλυτικά την τεχνική του πρόταση για την υλοποίηση του αντικείμενου της Σύμβασης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται αναλυτικά στην Ενότητα 2.3 και στο Παράρτημα I της παρούσας και να συμπεριλάβει οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη και στα επιμέρους κριτήρια αξιολόγησης του άρθρου 2.3.1 ανά τμήμα.

Ο φάκελος τεχνικής προσφοράς συγκεκριμένα θα περιλαμβάνει -κατ' ελάχιστον- τα εξής:

Εισαγωγή: συνοπτική παρουσίαση του προσφέροντος,

Περιβάλλον έργου – Ειδικές απαιτήσεις: Συνολική αποτύπωση της κατανόησης του υποψήφιου για το Έργο και τους σκοπούς και στόχους του, ειδικές απαιτήσεις - ιδιαιτερότητες, κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, κίνδυνοι του έργου και προτάσεις αντιμετώπισης τους.

Μεθοδολογική Προσέγγιση και Τεχνική Προσφορά: Η Πρόταση μεθοδολογίας - προσέγγισης των Υπηρεσιών θα περιέχει αναλυτική περιγραφή του τρόπου, με τον οποίο ο προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο και τα επιμέρους πακέτα εργασίας με έμφαση στην ανάλυση – εξειδίκευση των δράσεων αυτού καθώς και τη μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται από την παρούσα διακήρυξη. Η πρόταση θα περιλαμβάνει επίσης πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας και τρόπους αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, βάσει των απαιτήσεων του έργου.

Επιπρόσθετα, θα περιγράφεται η προτεινόμενη αρχιτεκτονική της λύσης καθώς και η απαιτούμενη υποδομή με παράθεση των αντίστοιχων πινάκων («ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ») του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ I καθώς και περιγραφή του πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης.

Τέλος, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να δηλώσει τη δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης τόσο της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC όσο και του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, όπως αναλύεται στο Παράρτημα I και τη δυνατότητα παροχής επιπλέον των ζητούμενων αδειών χρήσης.

Σε συνέχεια των ως άνω αναλύσεων θα πρέπει να γίνει αναγνώριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και ο εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων / κινδύνων, με στόχο να έχουν προβλεφθεί οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια του έργου και να έχουν προβλεφθεί δυνητικοί τρόποι αντιμετώπισης.

Οργάνωση Διοίκησης του Έργου/ Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα: Οργάνωση και μεθοδολογία διοίκησης του έργου, καθώς και τρόπος οργάνωσης και συγκρότησης της Ομάδας Έργου και ανταπόκρισης στις σχετικές προκλήσεις. Ανάλυση του προτεινόμενου πλαισίου συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής. Αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της ομάδας των στελεχών για το σύνολο των πακέτων εργασίας που

θα λάβουν μέρος στην υλοποίηση του αντικειμένου της σύμβασης (Ομάδα Έργου). Περιλαμβάνεται ειδικότερα:

- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου υλοποίησης του έργου, της συμμετοχής των στελεχών του Υποψήφιου Αναδόχου σε επίπεδο αρμοδιοτήτων κάθε ενός και τρόπος συνεργασίας με τα εμπλεκόμενα μέρη και την Αναθέτουσα Αρχή.
- Συνοπτική παρουσίαση των στελεχών της Ομάδας Έργου και των καθηκόντων που προβλέπεται να αναλάβουν για την εκτέλεση του έργου. Περιγραφή της Οργανωτικής Δομής της Ομάδας Έργου, συνοδευόμενη από σχηματικό διάγραμμα (Οργανόγραμμα) όπου θα εμφανίζονται τα δομικά στοιχεία του οργανογράμματος (π.χ. υπεύθυνος έργου, κύριες/παραγωγικές και υποστηρικτικές μονάδες υλοποίησης της σύμβασης, κ.λπ.), οι συνδέσεις αυτών και η ιεραρχική τους εξάρτηση. Ανάλυση και τεκμηρίωση προτεινόμενων ανθρώπινων πόρων προκειμένου να αποδειχθεί η δυνατότητα παροχής των ζητούμενων από την διακήρυξη υπηρεσιών.
- **Ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να λαμβάνει αυστηρά υπόψη του τις τεχνικές προδιαγραφές των Υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.**

Οι οικονομικοί Φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

Στα περιεχόμενα της τεχνικής προσφοράς δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εμφανίζονται οικονομικά στοιχεία. Τυχόν εμφάνιση οικονομικών στοιχείων αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλλουν μια αθροιστική προσφορά στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ για όλα τα αναφερόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης και να συμπληρώσουν συνοδευτικά το παρακάτω υπόδειγμα.

Σημειώνεται ότι: Το τελικό προϊόν του εγγράφου που σας δίνουμε στο Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς θα πρέπει να αναπαράγεται επακριβώς και στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Σημειώνεται ότι το υπόδειγμα της οικονομικής προσφοράς έχει συνταχθεί με γνώμονα την πληρέστερη εκτέλεση του Έργου.

Παρακαλούμε όπως μελετήσετε τα παρακάτω έντυπα οικονομικής προσφοράς ανά Πακέτο Εργασίας και εφόσον τα συμπληρώσετε, προχωρήσετε στη συμπλήρωση του συγκεντρωτικού Εντύπου Ζ. Η συνολική προσφερόμενη τιμή του Εντύπου ΣΤ είναι αυτή που θα συμπληρωθεί στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΜΕΛΕΤΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΡΟΩΝ – ΕΝΤΥΠΟ [Α]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 1 του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Α1

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Πολυκαναλικού Υπ. Οικονομικών Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας, ανάλυση απαιτήσεων	90.000,00 €				
1.2	Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων - Δημιουργία καταλόγου ανά Διεύθυνση για τις κάτωθι θεματικές: 1. Ενημέρωση δανειοληπτών (νομοθετικό πλαίσιο προστασίας ευάλωτων, κώδικες	492.000,00 €				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
	δεοντολογίας, κ.ά.) 2. Χρηματοδοτικά εργαλεία (ΕΣΠΑ, Ταμείο Ανάκαμψης, κτλ) 3. Ζητήματα Οικονομικής Πολιτικής 4. Ζητήματα φορολογικής Πολιτικής 5. Ζητήματα Αιγιαλού - παραλίες - αξιοποίηση δημόσιας περιουσίας					
1.3	Μελέτη αποτύπωσης στόχων και διαδικασιών ενσωμάτωσης των επιμέρους Διευθύνσεων στην παραγωγική λειτουργία εξυπηρέτησης	120.000,00 €				

ΕΝΤΥΠΟ Α2

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
1.4	Σχεδιασμός και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών	ΑΜ				
1.5	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και ροών, ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών	ΑΜ				
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α1 + Α2 αριθμητικώς						
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α1 + Α2 ολογράφως						

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....
Σφραγίδα και Υπογραφή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ – ΕΝΤΥΠΟ [B]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 2, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Β1

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
2.2	Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	120.000,00 €				

ΕΝΤΥΠΟ Β1

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
2.1	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου	ΑΜ					
2.3	Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου	ΑΜ					
2.4	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	ΑΜ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Β1 + Β2 αριθμητικώς							

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Β1 + Β2 ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ – ΕΝΤΥΠΟ [Γ]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 3, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Γ1

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ					
3.2.2	Έξυπνη Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός και εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού)			390.000,00 €		
3.2.3	Ενσωμάτωση Υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης (AI): Α. Απαντήσεις σε όλη τη θεματολογία της γνωσιακής βάσης με επεξεργασία φυσικής γλώσσας Β. Δυνατότητα Speech to text και text to speech			450.000,00 €		
3.2.4	Εξατομικευμένη Έξυπνη Ψηφιακή Θυρίδα με το σύνολο του ιστορικού των αιτημάτων του πολίτη για περιήγηση, αναζήτηση και επανάληψη αιτημάτων			180.000,00 €		
3.2.5	Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων			240.000,00 €		
3.2.6	Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης			204.000,00 €		
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ					
3.3.1	Ανάλυση απαιτήσεων των αναγκαίων υποδομών εξυπηρέτησης - Μελέτη εφαρμογής υποδομών			84.000,00 €		

ΕΝΤΥΠΟ Γ2

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
3.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ						
3.1.1	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
3.1.2	Contact Center	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
3.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
3.1.4	Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό γνωσιακών βάσεων, υλοποίηση και παροχή διεπαφών και διαλειτουργικότητας	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ						
3.2.1	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας	ΑΜ					
3.2.7	Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού	ΑΜ					
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ						
3.3.2	Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας	ΑΜ					
3.3.3	Υπηρεσίες υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/Μετάπτωσης Δεδομένων	ΑΜ					
3.3.4	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	ΩΡΕΣ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Γ1 +Γ2 αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Γ1 +Γ2 ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης. Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ – ΕΝΤΥΠΟ [Δ]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 4, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Δ1

A/A ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
4.1.1	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	150.000,00 €				

ΕΝΤΥΠΟ Δ2

A/A ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
4.2.1	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο και διαχείριση οργανικού περιεχομένου	ΑΜ					
4.3.1	Ομάδα έργου διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, υλοποίηση εκδηλώσεων)	ΑΜ					
4.4.1	Προβολή σε ΜΜΕ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	1.100.000,00 €	1.100.000,00 €	264.000,00 €	1.364.000,00€
4.4.2	Προβολή σε κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	730.500,00 €	730.500,00 €	175.320,00 €	905.820,00 €
4.5.1	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών, κόστη υλοποίησης εκδηλώσεων	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	715.000,00 €	715.000,00 €	171.600,00 €	886.600,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Δ1+Δ2 αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Δ1+Δ2 ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών των ανωτέρω δράσεις 4.4.1, 4.4.2, 4.5.1 αφορούν σε δαπάνες που δεν υπόκεινται σε έκπτωση. Η Αναθέτουσα Αρχή ορίζει τα ως άνω ποσά ως τον απαιτούμενο προϋπολογισμό.
- Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του παρόντος Πακέτου Εργασίας, θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΕΝΤΥΠΟ [Ε]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 5, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Ε

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
5.1.1	-Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1				
5.1.2	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	ΑΜ					
5.1.3	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ 08:00-18:00)	ΛΕΠΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ / ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΠΤΟΥ ΟΜΙΛΙΑΣ	11.550.000				
5.2.1	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου επιπέδου	ΑΜ					
5.2.2	Υπηρεσίες εξειδικευμένης σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε πολυσύνθετα θέματα.	ΑΜ					
5.3.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	ΑΜ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Διευκρινίζεται ότι οι ποσότητες της δράσης 5.1.3 αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας, είναι ενδεικτικές και αποτελούν βάση για την υποβολή και αξιολόγηση της προσφοράς. Η τελική δαπάνη θα καθορίζεται απολογιστικά σε μηνιαία βάση, και μετά από έγκριση της Αναθέτουσας αφού έχει αξιολογηθεί η σκοπιμότητά τους, και θα καλυφθεί από το γενικό σύνολο του Πακέτου Εργασίας. Υπολογίζονται περίπου 3.500 αιτήματα εξυπηρέτησης ημερησίως, καθημερινές Δευτέρα - Παρασκευή.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

Σφραγίδα και Υπογραφή

.....

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ – ΕΝΤΥΠΟ [ΣΤ]

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 6, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ ΣΤ

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
6.1.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)	ΑΜ					
6.2.1	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης και αναγκών επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων, Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης	ΑΜ					
6.3.1	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Οικονομικών	ΑΜ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου ΣΤ αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου ΣΤ ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές μονάδας δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ [Ζ] ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΡΓΟΥ

Στο παρακάτω έντυπο αποτυπώνονται τα ποσά από το σύνολο των προηγούμενων εντύπων και θα προκύψει ένα συνολικό ποσό προσφοράς.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 (συνολικό ποσό από έντυπο Α)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 (συνολικό ποσό από έντυπο Β)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3 (συνολικό ποσό από έντυπο Γ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4 (συνολικό ποσό από έντυπο Δ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 (συνολικό ποσό από έντυπο Ε)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6 (συνολικό ποσό από έντυπο ΣΤ)		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ ολογράφως		

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

Η διάρκεια της παρούσας προσφοράς ορίζεται σε τριάντα (30) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος επιλέγει τον ακόλουθο τρόπο πληρωμής της σύμβασης, σύμφωνα με τον όρο 5.1.1 της Διακήρυξης, ήτοι :

A) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού πενήντα τοις εκατό (50%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α & καταβολή του υπόλοιπου της συμβατικής αξίας βάσει των παραδοτέων του Παραρτήματος Ι , αφαιρουμένων των ποσών της προκαταβολής.

B) Τμηματικές καταβολές κατά χρόνο μετά την οριστική παραλαβή του εκάστοτε παραδοτέου

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

26PROC018520735 2026-02-20

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “**ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ** του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ”

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ [Η] ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΝΑ ΕΤΟΣ*

Α/Α	Εφαρμογή / Έτοιμο Λογισμικό	1 ^ο έτος			2 ^ο έτος		
		Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]	Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ						
	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ						

* μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπεύθυνη Δήλωση Οικονομικού Φορέα περί μη συνδρομής των περιορισμών της παρ. 1 του άρθρου 5α του Κανονισμού Κυρώσεων κατά της Ρωσίας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ: Υπεύθυνης Δήλωσης Οικονομικού Φορέα περί μη συνδρομής των περιορισμών της παρ. 1 του άρθρου 5α του Κανονισμού Κυρώσεων κατά της Ρωσίας (Κανονισμός (ΕΕ) 833/2014, όπως τροποποιήθηκε με τον Κανονισμό 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5α του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία

(β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου

(γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο (α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπερβολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Νίκης 5-7, ΤΚ 10180, Αθήνα

Εγγύησή μας υπ' αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση), ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)....., ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με τη (αριθμό/ ημερομηνία) Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: «ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών», με

καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο το χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

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

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

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο της Διακήρυξης, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Νίκης 5-7, ΤΚ 10180, Αθήνα

Εγγύησή μας υπ' αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση της υπ' αρ..... Σύμβασης «ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών», σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία)..... Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την..... (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

ή

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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο "ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών"

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Νίκης 5-7, ΤΚ 10180, Αθήνα

Εγγύησή μας υπ' αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση της υπ' αρ..... Σύμβασης «ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών», σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία)..... Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την..... (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

ή

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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο "ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών"

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – 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 προστεθέντες 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 μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Ρήτρα Ακεραιότητας

Ο Ανάδοχος με την παρούσα δηλώνει ότι δεσμεύεται ότι δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.

2) δεν πραγματοποίησα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.

3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.

4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.

5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,

6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,

7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,

8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο "ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών"

οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Περιγραφή υποδομής υπολογιστικού νέφους της Ε.Δ.Υ.Τ.Ε.

Η ΕΔΥΤΕ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Amazon Web Services (AWS) για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου, περιγράφονται και αναλύονται ως εξής:

A) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):

- Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.** Οι εικονικές μηχανές στο AWS (Amazon EC2) παρέχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux), με μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησης ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους, όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και ασφαλή και απρόσκοπτη πρόσβαση μέσω εικονικών δικτύων (Amazon VPC). Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων πληρωμής "pay as you go" ή κράτησης (Reserved Instances) για μακροχρόνια και σταθερή χρήση. Η χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται ξεχωριστή προμήθεια αδειών στο πλαίσιο του έργου.
- Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικότητας.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογής μεταξύ διαφορετικών τύπων αποθηκευτικών μέσων στο AWS, όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι (HDD) και δίσκοι στερεάς κατάστασης (SSD), μέσω των υπηρεσιών Amazon EBS (Elastic Block Store). Υπάρχει δυνατότητα διασύνδεσης με εικονικές μηχανές (Amazon EC2) για αποθήκευση δεδομένων και ανάλογη επιλογή χωρητικότητας σύμφωνα με τις ανάγκες χρήσης.
- Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources).** Οι υποδομές αυτές περιλαμβάνουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου για τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών νέφους, όπως στατικές διευθύνσεις IP (Elastic IPs), Bandwidth, Firewalls (AWS Network Firewall), Application Gateways (AWS Application Load Balancer - L7), Load Balancers (AWS Network Load Balancer - L4), και VPN Gateways (AWS VPN). Δίνεται η δυνατότητα επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο βάσει των αναγκών χρήσης και των χαρακτηριστικών τους, με τη χρήση της υπηρεσίας Amazon VPC για τον ορισμό ιδιωτικών δικτύων και την ασφαλή πρόσβαση στις υποδομές νέφους. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους AWS έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΕΔΥΤΕ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

B) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

- Υπηρεσίες πλατφόρμας Ονοματολογίας Περιοχής DNS** για φιλοξενία και εξυπηρέτηση DNS ζωνών (δημοσίων ή ιδιωτικών) με δυνατότητα διαβάθμισης της υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό των ζωνών ή/και τον αριθμό των εξυπηρετούμενων αιτημάτων.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS)** για διάφορα είδη βάσεων δεδομένων, σχεσιακών (RDBMS) και μη σχεσιακών (NoSQL DBs), με δυνατότητα κλιμάκωσης των τεχνικών πόρων όπως cores, memory, disk, backup, και retention policies για την κάλυψη ευρείας γκάμας αναγκών. Υπάρχουν επιλογές φιλοξενίας με κοινή ή απομονωμένη χρήση φυσικών πόρων (shared/dedicated resources), καθώς και δυνατότητα επιλογής μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών όπως Amazon RDS (SQL Server, MySQL, PostgreSQL, MariaDB) και Amazon DynamoDB (NoSQL).
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Application Services** για τη φιλοξενία και εξυπηρέτηση διαδικτυακών εφαρμογών (Web Hosting as a Service) με δυνατότητα κλιμάκωσης και αυτόματης αυξομείωσης των τεχνικών πόρων cores, memory, disk ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα αναγκών φιλοξενίας διαδικτυακών εφαρμογών. Διατίθενται επιλογές ως προς το λειτουργικό σύστημα κάθε υπολογιστικού προφίλ (Windows / Linux).
- Πλατφόρμα εικονικοποίησης (virtualization) σε επίπεδο Λειτουργικού Συστήματος** για την παροχή υπολογιστικών υπηρεσιών και εφαρμογών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Docker) και πλατφόρμα ενορχήστρωσης της φάρμας των εικονικών μηχανών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Kubernetes).

5. **Πλατφόρμα υπηρεσιών Serverless Computing** για εκτέλεση υπολογιστικών φορτίων με στόχο την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και Επιχειρησιακής Ευφυΐας. Δίνονται επιλογές ως προς τα υπολογιστικά προφίλ ώστε να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες.
6. **Υπηρεσίες πλατφόρμας διαχείρισης και κλιμάκωσης API** με επιλογές ως προς διαφορετικά υπολογιστικά προφίλ με στοιχεία όπως cache, αριθμός αιτημάτων/sec, κ.ά.
7. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παροχής αποθηκευτικού χώρου (Storage as a Service)**. Δίνεται επιλογή σε σχέση με τη διαθέσιμη χωρητικότητα, τον τύπο του αποθηκευτικού χώρου, το επίπεδο απόδοσης/πρόσβασης καθώς και τα επίπεδα διαθεσιμότητας.
8. **Υπηρεσίες πλατφόρμας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων Data Warehouse και Data Analytics** για υπολογιστικά φορτία σε σχέση με αλγόριθμους ανάλυσης και εξαγωγής επιχειρησιακών συμπερασμάτων.
9. **Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών**. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).
10. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Αντιγράφων ασφαλείας (Backup) / Επαναφοράς (Recovery)** ώστε να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας σε υπολογιστικούς πόρους που βρίσκονται εγκατεστημένοι είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους. Ως προστατευόμενοι υπολογιστικοί πόροι δύναται να θεωρηθούν στοιχεία όπως VMs, DBs, Folders/Files. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής επαναφοράς των προστατευμένων υποδομών είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.
11. **Υπηρεσίες πλατφόρμας εικονικού περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (Virtual Desktop Environment)** με δυνατότητα επιλογής των υπολογιστικών πόρων cores, memory, storage, δημιουργώντας ένα εικονικό περιβάλλον εργασίας για κάθε χρήστη. Με βάση το είδος χρήσης, προσφέρονται επιλογές υπολογιστικών προφίλ (τυπική/αυξημένη/υψηλή χρήση) καθώς επίσης και η δυνατότητα ανάθεσης συγκεκριμένης εικονικής μηχανής σε χρήστες ή κοινόχρηστης χρήσης δεξαμενής εικονικών μηχανών για πολλαπλούς χρήστες (με παράλληλη ανεξαρτησία και απομόνωση των εικονικών περιβαλλόντων εργασίας των χρηστών μεταξύ τους).
12. **Υπηρεσίες πλατφόρμας ολοκλήρωσης συστημάτων** με ανταλλαγή events και messages μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικών προφίλ χρήσης με βάση στοιχεία όπως αριθμός operations/events/messages.
13. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Προστασίας/Ασφάλειας έναντι επιθέσεων Άρνησης Υπηρεσίας (DDoS)** για την προστασία συστημάτων και υπηρεσιών έναντι DDoS επιθέσεων.
14. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Συστημάτων Ασφαλείας και Ανάλυσης Δεδομένων** (ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες Security Information and Event Management), όπου δίνεται η δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση στοιχεία όπως όγκος των αναλυόμενων δεδομένων/αρχείων καταγραφής.
15. **Υπηρεσίες πλατφόρμας φιλοξενίας διαχείρισης και υποστήριξης εφαρμογών Internet of Things (IoT)** στις οποίες δίνεται δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση το επίπεδο χρήσης, με στοιχεία όπως αριθμός συνδεδεμένων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
16. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφούπολογιστικών υπηρεσιών** με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η ΕΔΥΤΕ να παρακολουθεί το κόστος χρήσης των υποδομών Νέφους που κατανέμονται στους Φορείς/Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα.

Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator, <https://calculator.aws/>) της Amazon οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Υποδομές διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων και δυνατότητα επιλογής λειτουργικών συστημάτων (Compute).**
 - EC2 Instances (Windows, Linux)

- Amazon WorkSpaces
- Dedicated Hosts
- VMware Cloud on AWS
- **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Networking).**
 - VPC, Elastic IPs, Bandwidth
 - Elastic Load Balancer (ELB)
 - AWS Application Gateway / VPN Gateway
 - Amazon Route 53
 - AWS Shield (DDoS Protection)
 - AWS Global Accelerator
 - AWS Firewall Manager
- **Υποδομές Αποθήκευσης δεδομένων (Storage).**
 - Amazon S3
 - Amazon EBS
 - Amazon FSx
 - Amazon EFS
- **Υπηρεσίες φιλοξενίας Διαδικτυακών και Mobile εφαρμογών**
 - AWS Elastic Beanstalk
 - AWS Lambda
- **Υπηρεσίες Containers**
 - Amazon ECS
 - Amazon EKS
 - AWS Fargate
 - AWS App Runner
 - Amazon ECR
 - Red Hat OpenShift Service on AWS
- **Υπηρεσίες Database as a Service (DBaaS)**
 - Amazon DynamoDB
 - Amazon RDS
 - Amazon Aurora
 - Amazon RDS Proxy
 - Amazon ElastiCache
- **Υπηρεσίες Analytics**
 - Amazon Redshift
 - AWS Glue
 - Amazon SageMaker
 - Amazon QuickSight
 - Amazon Kinesis
 - AWS Glue Data Catalog
 - Amazon Managed Streaming for Apache Kafka
 - AWS IoT Analytics
 - Amazon EMR
- **Υπηρεσίες AI & Machine Learning**
 - AWS AI Services
 - Amazon Comprehend
 - Amazon Textract
 - AWS Chatbot
- **Υπηρεσίες Internet of Things**
 - AWS IoT Core
 - AWS IoT SiteWise
 - AWS IoT TwinMaker
- **Υπηρεσίες Integration**

- Amazon API Gateway
- Amazon EventBridge
- Amazon Simple Queue Service
- AWS Step Functions
- Amazon SNS
- **Υπηρεσίες Identity**
 - AWS Identity and Access Management
 - Amazon Cognito
- **Υπηρεσίες Security**
 - AWS Security Hub
 - AWS WAF & AWS Shield
 - AWS Secrets Manager
 - AWS Key Management Service
- **Υπηρεσίες Developer tools & DevOps**
 - AWS CodeCommit
 - AWS CodeBuild
 - AWS CodeDeploy
 - AWS CodePipeline
 - AWS Fault Injection Simulator
 - AWS Cloud9
- **Υπηρεσίες Management & Governance**
 - AWS Systems Manager
 - Amazon CloudWatch
 - AWS Backup
 - AWS Disaster Recovery
- **Υπηρεσίες Media**
 - AWS Elemental Media Services
 - Amazon CloudFront
 - AWS CloudTrail
- **Υπηρεσίες Migration**
 - AWS Migration Hub
 - AWS Database Migration Service
 - AWS Snow Family

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του AWS, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Η προτεινόμενη λύση του αναδόχου, θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud (Public Cloud) και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του. Η λύση θα πρέπει:

- να είναι Cloud Enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους
- Παρότι η υφιστάμενη υποδομή AWS μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως έχει, και δεν είναι μέρος της παρούσας προμήθειας, η προσφερόμενη λύση πρέπει να βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα και πρέπει να είναι συμβατή με αντίστοιχες υπηρεσίες τρίτων παρόχων (multi-cloud), και να υλοποιηθεί με πλάνο μετάπτωσης σε άλλο υπολογιστικό νέφος (Google Cloud ή Microsoft Azure ή ισοδύναμο) ώστε αυτό να είναι τεχνικά δυνατόν στο μέλλον.
- να έχει σχεδιαστεί με βάση τις βέλτιστες αρχιτεκτονικές πρακτικές του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους, στους τομείς της Αξιοπιστίας (υψηλή διαθεσιμότητα, ανάκαμψη από βλάβες κ.λπ.), Ασφάλειας (hardening, encryption, classification κ.λπ.), Βελτιστοποίησης κόστους (δυναμικό scaling in & out, τεχνικές εξοικονόμησης κόστους κ.λπ.), Λειτουργικής αρτιότητας (monitoring, CI/CD, load testing κ.λπ.) και αποτελεσματικής απόδοσης (elasticity, scalability, αποδοτικότητα εφαρμογής κ.λπ.)

- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών της στοιχείων (π.χ. λειτουργικά συστήματα και antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά), ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία της. Σε περίπτωση που η λύση του υποψήφιου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης επιπρόσθετου έτοιμου εμπορικού λογισμικού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος στην Τεχνική προσφορά του θα πρέπει να παρουσιάσει ολοκληρωμένη τεχνοοικονομική πρόταση ως προς το τεχνικό σχεδιασμό φιλοξενίας με τη βέλτιστη όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών, πόρων και κόστους για το Δημόσιο Υπολογιστικό Νέφος (Public Cloud).

Σημειώνεται, ότι η Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. δύναται κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου στο πλαίσιο παρακολούθησης του κόστους φιλοξενίας, να προβεί στη μείωση της δαπάνης φιλοξενίας του έργου και στη μεγιστοποίηση του δείκτη οικονομίας απόδοσης κάνοντας χρήση εξειδικευμένων προτάσεων για το σκοπό αυτό. Στην περίπτωση της μείωσης της δαπάνης φιλοξενίας, θα πρέπει αναλόγως να τροποποιηθεί και το SLA (Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών) της σύμβασης εγγύησης και συντήρησης ώστε να προσαρμοστεί αναλόγως.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές της Amazon Web Services** η Ε.Δ.Υ.Τ.Ε., στο πλαίσιο της συνεργασίας με την Ε.Δ.Υ.Τ.Ε, αναλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

- 1) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
 - a) Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.
 - b) Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικότητων.
 - c) Recovery Services vault (με τις default backup policies για VMs)
 - d) Storage (S3, EFS),
 - e) Vnet/Snet, IP addressing
 - f) Vnet Peerings (με τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ I, II και το OnPrem GCloud της Ε.Δ.Υ.Τ.Ε.)
 - g) Private endpoints
 - h) Public IP address
 - i) Route table
 - j) Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Αρχική παραμετροποίηση των πόρων (ζώνες, firewalls, ροές, VMs κλπ) θα γίνει από την Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.
- 2) Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.
- 3) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):
 - a) App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)
 - b) App Service plan
 - c) Application gateway (βασική παραμετροποίηση)
 - d) Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)
 - e) Availability set
 - f) DNS zone
 - g) Load balancer
 - h) VPN Gateway
 - i) DDos policy (Default rules On/Off)

- j) Log Analytics Workspace
 - k) AKS με Kubernetes
 - l) Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες **MS SQL και CosmosDB**. Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.. Η διαδικασία του restore γίνεται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με την συνεργασία της Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.
 - m) Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών
 - n) Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών
- 4) Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής
- 5) Την παροχή Υπηρεσιών πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication). Επισημαίνεται ότι η Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. καθορίζει και αναθέτει, με δική της ευθύνη και σύμφωνα με το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας που τη διέπει, τους ρόλους/δικαιώματα των υπαλλήλων της σε περιβάλλον που θα διατεθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – Σχέδιο Σύμβασης

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

[Τόπος].....:...../...../.....
Αριθ. πρωτ.....

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**«ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου
Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών»**

Στ. σήμερα ημέρα οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Αφενός το **Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών**, που εδρεύει..... με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)..... και κωδικό ηλεκτρονικής τιμολόγησης¹ νομίμως εκπροσωπούμεν... από τ....., σύμφωνα με (στο εξής η «**Αναθέτουσα Αρχή**»)
2. Αφετέρου ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι τον διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο από τον (στο εξής ο «**Ανάδοχος**»)

συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Έχοντας υπόψη:

1. την υπ' αριθμ διακήρυξη (ΑΔΑΜ...) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την παρούσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών (εφεξής και η "**Διακήρυξη**").
2. Την υπ' αριθμ ... απόφαση της , με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (ΑΔΑΜ...), στο πλαίσιο της ανωτέρω διακήρυξης, στον Ανάδοχο, καθώς και την αριθμ. πρωτ. ειδική πρόσκληση προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή του παρόντος, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την.....
3. Την απόυπεύθυνη δήλωση του Αναδόχου περί μη οψιγενών μεταβολών, κατά την έννοια της περ. δ της παρ. 3 του αρ. 105 του ν. 4412/2016.
4. Την απόυπεύθυνη δήλωση του Αναδόχου 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».

¹ Πρβλ. άρθρο 53 παρ. 2 περ. α του ν. 4412/2016

6. Ότι αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας αποτελούν, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 περιπτ. 42 του ν.4412/2016:

- η υπ' αριθ. διακήρυξη, με τα Παραρτήματα της (στο εξής τα «**Έγγραφα της Σύμβασης**»)
- η από προσφορά του Αναδόχου.

7. Ότι ο Ανάδοχος κατέθεσε την:

- α) εγγυητική επιστολή του άρθρου 14 της παρούσας, και
- β) την υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ για την προκαταβολή του συμβατικού τιμήματος σύμφωνα με το άρθρο 4.1 της διακήρυξης.

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα :

Άρθρο 1 **Αντικείμενο**

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης (εφεξής και η "**Σύμβαση**") είναι, σύμφωνα και με τα όσα ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης, η δημιουργία και λειτουργία ενός Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης με στόχο την βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την αλληλεπίδρασή τους με το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Η αναβάθμιση αυτή θα επιτευχθεί μέσω της υλοποίησης ενός ενιαίου συστήματος, το οποίο θα λειτουργεί ως κόμβος συγκέντρωσης, διαχείρισης και διακίνησης πληροφορίας μεταξύ των επιμέρους καναλιών εξυπηρέτησης.

Μέσω του συστήματος, οι πολίτες θα μπορούν να αξιοποιούν ένα ή περισσότερα κανάλια επικοινωνίας με το Υπουργείο, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Παράλληλα, θα επιτευχθεί ουσιαστική βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση, ενισχύοντας την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών και τη λειτουργική ανθεκτικότητα του Υπουργείου έναντι του αυξημένου όγκου, της πολυπλοκότητας και της έντασης εργασίας.

Το έργο αποσκοπεί στην ολιστική κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης των πολιτών, μέσω της δημιουργίας διαλειτουργικών και συμπληρωματικών καναλιών επικοινωνίας και της παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Η εξυπηρέτηση θα περιλαμβάνει στο 1^ο επίπεδο γενική πληροφόρηση των πολιτών από εξειδικευμένα στελέχη του αναδόχου και σε 2^ο επίπεδο θα δίνεται η δυνατότητα εξειδικευμένης και προσωποποιημένης πληροφόρησης για την βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Σκοπός του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης είναι:

- Η βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
- Η εύκολη και γρήγορη πρόσβασή στην πληροφόρηση
- Η δυνατότητα εξειδικευμένης προσωποποιημένης πληροφόρησης, καθώς και η καθοδήγησή των πολιτών για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων τους
- Η μείωση του κόστους διεκπεραίωσης μέσω παροχής ουσιαστικών υπηρεσιών

- Η μείωση της φυσικής επαφής με στόχο τη διαφάνεια καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας του κρατικού μηχανισμού με ταυτόχρονη μείωση του διοικητικού και λειτουργικού κόστους
- Η άμεση και εύκολη προσαρμογή των διαδικασιών εξυπηρέτησης σε νέες ή μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες.
- Η δυνατότητα συλλογής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Η οργανωμένη αποθήκευση της γνώσης
- Η ιχνηλάτηση των ενεργειών υποβολής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών
- Η ανάδειξη και αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων

Στο Έργο περιλαμβάνονται όλες οι απαραίτητες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και πιλοτική λειτουργία του Έργου όπως ιδίως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης δεδομένων, πιλοτικής λειτουργίας, μελέτες ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, καθώς και υποστηρικτικά συστήματα ενίσχυσης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του.

Η παροχή υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στα Έγγραφα της Σύμβασης, στην απόφαση κατακύρωσης και στην προσφορά του Αναδόχου.

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η Σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι πακέτα εργασίας:

Πακέτο Εργασίας 1: Μελέτη Σχεδιασμού Διαδικασιών και Ροών

Πακέτο Εργασίας 2: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου

Πακέτο Εργασίας 3: Υλοποίηση Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων και Υποσυστημάτων

Πακέτο Εργασίας 4: Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας

Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πολιτών

Πακέτο Εργασίας 6: Υπηρεσίες Ποιοτικής Αξιολόγησης και Συνεχούς Βελτίωσης

Άρθρο 2

Χρηματοδότηση της σύμβασης

2.1. Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το **Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών**. Οι δαπάνες της παρούσας σύμβασης θα βαρύνουν το εθνικό σκέλος του Αναπτυξιακού Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (ΑΠΔΕ), στη Συλλογική Απόφαση (ΣΑ) ΝΑ 151 με ενάριθμο κωδικό 2025ΝΑ15100005. Η ένταξη του έργου στο ΑΠΔΕ 2025 εγκρίθηκε με την αρ. πρωτ. 5028/17.12.2025 απόφαση Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΑΔΑ: 90Π2Η-ΦΗΚ), η οποία συνιστά τίτλο ανάληψης υποχρέωσης σε βάρος του Προϋπολογισμού Δημοσίων Επενδύσεων. Η έγκριση για ένταξη του έργου στο εθνικό σκέλος του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών του ΑΠΔΕ 2026 πραγματοποιήθηκε με την αρ. πρωτ. 66/30.01.2026 Συλλογική Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: 983ΩΗ-8Υ0).

2.2. Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των δέκα εννέα εκατομμυρίων εξακοσίων χιλιάδων ευρώ (19.600.000,00€), πλέον ΦΠΑ 24% - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: είκοσι τέσσερα εκατομμύρια τριακόσιες τέσσερις χιλιάδες ευρώ (24.304.000,00€), ο οποίος διακρίνεται ως ακολούθως.

Άρθρο 3 Διάρκεια σύμβασης

3.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **είκοσι τέσσερις (24) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της και ανάρτησής της στο ΚΗΜΔΗΣ.

3.2. Στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

3.5. Τα παραδοτέα ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης.

3.6. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει διά του παρόντος την υποχρέωση, κατά την εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου του, να παρέχει τις υπηρεσίες του κατά τρόπο που δεν θα προσκρούει σε τυχόν δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας τρίτων. Το σύνολο των προϊόντων εργασίας (σε φυσική και ψηφιακή μορφή) που θα παραχθούν από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης και των ανατιθέμενων σε αυτόν υπηρεσιών (ενδεικτικά, όχι περιοριστικά, τα ενδιάμεσα, τα τελικά παραδοτέα, όπως ορίζονται στη διακήρυξη) αποτελούν και θα συνεχίζουν να αποτελούν ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής, του παρόντος επέχοντος θέση εγγράφου εκχωρήσεως των σχετικών πνευματικών δικαιωμάτων στην Αναθέτουσα Αρχή. Τα δημιουργικά υλικά και οι παραγωγές ενδέχεται στην πορεία να αξιοποιηθούν και σε άλλες παρεμφερή δράσεις, καθώς και από άλλους φορείς που συνεργάζονται με την Αναθέτουσα Αρχή και επιδιώκουν την προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας.

Κατά τα λοιπά, εφαρμόζονται οι ειδικότεροι όροι της παρ. 6.2 της Διακήρυξης και των τεχνικών προδιαγραφών του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι της Διακήρυξης.

Άρθρο 4 Υποχρεώσεις Αναδόχου- Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ότι:

4.1. σύμφωνα με το άρθρο 4.3.1. της Διακήρυξης, τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης τις υποχρεώσεις του 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' (και του ν. 4412/2016). Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

4.2. θα ενεργεί σύμφωνα με το Νόμο και με την παρούσα, ότι θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσηκούσα εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά Έγγραφα της Σύμβασης και ότι δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της παρούσας, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

Ο Ανάδοχος θα έχει την αποκλειστική ευθύνη για τη συμμόρφωσή του με κάθε νομική υποχρέωση που υπέχει και θα φέρει την ευθύνη και θα αποζημιώνει την Αναθέτουσα Αρχή και θα εξακολουθεί να την κρατά αζήμια έναντι κάθε αγωγής, έγκλησης, αξίωσης, απαίτησης, απώλειας, χρέωσης, ζημίας, έναντι δαπανών και εξόδων, φόρων και κυρώσεων καθώς και έναντι άλλων υποχρεώσεων που προκλήθηκαν ή/και υφίσταται η Αναθέτουσα Αρχή και προκύπτουν ή συνδέονται με:

- α. πράξη ή παράλειψη –είτε από αμέλεια είτε από πρόθεση– του Αναδόχου, των διοικητικών στελεχών, των στελεχών, του Προσωπικού, των εργαζομένων, των υπεργολάβων ή των αντιπροσώπων αυτού σχετικά με θέματα που προβλέπονται στην παρούσα Σύμβαση· και
- β. παραβίαση τυχόν υποχρέωσης του Αναδόχου στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης.

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

- α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης
- β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.2.2. της παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του Αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον Ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

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

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο, είτε από ποσό που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι την επιστροφή της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.
- γ) Επιπλέον, σε βάρος του Αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπíπτουν στις διατάξεις

του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου. Ειδικότερα, επιβάλλονται ρήτρες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω:

- ✓ υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

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/ενδιάμεσων προθεσμιών της αντίστοιχης τμηματικής προθεσμίας που έχει τεθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, 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) Πίνακας ρητρών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Σχετικά με το ως άνω δ) στοιχείο, οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 10.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτρας. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερήσια) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτρας. Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών

Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

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.

4.5. Επιπλέον ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46), σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο άρθρο 16 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 5 Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής

5.1. Το συνολικό συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε, **πλέον ΦΠΑ.....%**

5.2. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 5.1.1 της Διακήρυξης και την Οικονομική του Προσφορά.

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

5.4. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στη Διακήρυξη και στα λοιπά έγγραφα της Σύμβασης. Ο Ανάδοχος βαρύνεται, ιδίως, με τις κρατήσεις που καθορίζονται στο άρθρο 5.1.2 της Διακήρυξης.

5.5. Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

5.6. Όλα τα δικαιολογητικά του χρηματικού εντάλματος (πρωτόκολλα ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής κλπ.) ελέγχονται από την αρμόδια υπηρεσία ελέγχου της αναθέτουσας αρχής. Για την έκδοση χρηματικού εντάλματος ο ανάδοχος πρέπει να προσκομίσει το αντίστοιχο τιμολόγιο εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης πρωτοκόλλου ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής και η πληρωμή του θα πρέπει να λάβει χώρα σε επιπλέον τριάντα (30) ημέρες.

Άρθρο 6 Σύγκρουση Συμφερόντων

6.1. 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 και κατά το στάδιο εκτέλεσης της παρούσας,

β) θα δηλώσει αμελλητί στην Αναθέτουσα Αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών, τους οποίους απασχολεί κατά την εκτέλεση της παρούσας και μελών του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της παρούσας 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 παρούσας.

6.2. Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της παρούσας ρήτρας αυτής ισχύουν και για όλα τα μέλη της διοίκησης και τους μετόχους του Αναδόχου και για τους αντίστοιχους τυχόν υπεργολάβων του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο.

Άρθρο 7

Τμηματικές/ενδιάμεσες προθεσμίες-Παραλαβή αντικειμένου-Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών

7.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα και με τον τρόπο που καθορίζονται στα άρθρα 6.1. και 6.2. της Διακήρυξης και στο Παράρτημα Ι αυτής. Ειδικότερα, για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ισχύει ο Πίνακας «ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ» του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης.

7.2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του ή/και να υποβάλει τα παραδοτέα στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 6.2. της Διακήρυξης. Μη εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών ή/και υποβολή των παραδοτέων από τον Ανάδοχο επάγεται την κήρυξη αυτού ως έκπτωτου σύμφωνα με το άρθρο 6.2.2 της Διακήρυξης.

7.3. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπές, υπό τους όρους, διαδικασίες παραλαβής και ελέγχου που ορίζονται στο άρθρο 6.3 της Διακήρυξης. Ειδικότερα, ο έλεγχος των παραδοτέων, όπως αυτά ορίζονται στη διακήρυξη και στην προσφορά του αναδόχου, θα γίνει, σύμφωνα με το οριζόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης από τα αρμόδια όργανα της Αναθέτουσας Αρχής, βάσει των τεχνικών προδιαγραφών που ορίζονται στη Διακήρυξη.

7.4. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον Ανάδοχο και δεν έχει εκδοθεί από την επιτροπή πρωτόκολλο παραλαβής, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια, κατά τα σχετικώς οριζόμενα στο άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης

Ανεξάρτητα από την, οριζόμενη στο ως άνω άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την παρούσα έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της αρχικής επιτροπής. η οποία δεν πραγματοποίησε την

παραλαβή στον προβλεπόμενο από την παρούσα σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από το παρόν άρθρο, το άρθρο 6.3.1. της Διακήρυξης και το άρθρο 219 του ν. 4412/2016 και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται, πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από την παρούσα σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

7.5. Σύμφωνα με τον όρο 4.1. της Διακήρυξης, η/οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς 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 της εγγύησης καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Άρθρο 8

Απόρριψη υπηρεσιών-παραδοτέων –Αντικατάσταση

8.1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή και σύμφωνα με το άρθρο 6.4 της Διακήρυξης.

8.2. 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 Διακήρυξης, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

8.3. 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 του άρθρου 4 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 9

Υπεργολαβία

9.1. Ο Ανάδοχος, σύμφωνα με το άρθρο 4.4.1. της Διακήρυξης, δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι της Αναθέτουσας Αρχής 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 Αναδόχου.

9.2. Ο Ανάδοχος με το από [●] έγγραφό του, το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα, και σύμφωνα με το άρθρο 4.4.2. της Διακήρυξης, ενημέρωσε την Αναθέτουσα Αρχή για την επωνυμία/όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί

στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπερβολάβο, τον οποίο ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπερβολάβο/ υπερβολάβους της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και οφείλει να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπερβολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπερβολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, οι οποίοι είναι και υπερβολάβοι πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο ανάδοχος 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. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

9.3. Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπερβολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης. Επιπλέον, η Αναθέτουσα Αρχή, 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 ποσοστού που ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης.

9.4. Ο υπερβολάβος λαμβάνει γνώση της, συνημμένης στην παρούσα, ρήτρας ακεραιότητας και δεσμεύεται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η ως άνω δέσμευση περιέρχεται στην αναθέτουσα αρχή με ευθύνη του αναδόχου.

Άρθρο 10

Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

10.1. Η Σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 4.5 της Διακήρυξης.

Ειδικότερα:

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 Διακήρυξης, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τμήμα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης).

Η Σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην Αναθέτουσα Αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

10.2. Τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης γίνεται μόνον με μεταγενέστερη γραπτή και ρητή συμφωνία των μερών και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του ν.4412/2016.

Άρθρο 11 Ανωτέρα Βία

11.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

11.2. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από την Αναθέτουσα Αρχή της ανώτερης βίας που επικαλείται ο Ανάδοχος τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλα εκπλήρωσης της προμήθειας.

Άρθρο 12 Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου

Η Σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παραληφθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα και εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση.

Άρθρο 13 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην παράγραφο 4.6. της Διακήρυξης, να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

Άρθρο 14: Εγγυήσεις

Ο Ανάδοχος κατέθεσε την με αριθμό [●] Εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης, της τράπεζας [●] με ημερομηνία έκδοσης [●] ποσού [●] που αντιστοιχεί στο 4% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς Φ.Π.Α.

Η Εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

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

[Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής] Ο Ανάδοχος κατέθεσε «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής σύμφωνα με το υπόδειγμα της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της Διακήρυξης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή της εγγύησης καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Η απόσβεση της προκαταβολής και η επιστροφή της εγγύησης προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 72 του ν.412/16.

Άρθρο 15 **Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών**

15.1. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα α) από το θεσμικό πλαίσιο που αναφέρεται στο άρθρο 1.4. της Διακήρυξης και β) τη Διακήρυξη και τα Έγγραφα της Σύμβασης.

15.2. Ο Ανάδοχος μπορεί, κατά των αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των άρθρων της Διακήρυξης 5.2. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Παρακολούθηση της Σύμβασης), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων –αντικατάσταση), να ασκήσει τα δικαιώματα του άρθρου 5.3. της Διακήρυξης υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται σε αυτό.

15.3. Οποιαδήποτε διαφορά, διαφωνία ή απαίτηση που απορρέει ή σχετίζεται με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της παρούσας Σύμβασης ή εξ' αφορμής της ή την παραβίαση, καταγγελία ή ακυρότητά της, θα διευθετείται φιλικά εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή από τον ένα συμβαλλόμενο της αίτησης του άλλου συμβαλλόμενου, αναφορικά με τη διευθέτηση του ανακύπτοντος ζητήματος.

Η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για φιλική επίλυση σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Κάθε διαφορά που δεν είναι δυνατό να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω οριζόμενα, 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 και στο άρθρο 5.4 της Διακήρυξης.

Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της Διακήρυξης, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Αν ο Ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης

Άρθρο 16

Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/2019 και τον ν. 4624/2019 (Α 137)²

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 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 Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του ν. 4624/2019.

Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προσηθέντων/συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως:

- (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης,
- (β) στοιχείων επικοινωνίας,
- (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων,
- (δ) γενικών πληροφοριών,
- (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών,
- (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών εκτός εάν η

² Αφορά σε φυσικά πρόσωπα

νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας σχετικά με δημόσια σύμβαση, τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας.

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού της επεξεργασίας, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί, παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου. Τα στοιχεία επικοινωνίας με τον υπεύθυνο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής είναι τα ακόλουθα (email [●] /τηλ[●]).

Β. Ως προς την επεξεργασία από τον Ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 του του Γενικού Κανονισμού για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ). Ειδικότερα, ισχύουν τα ακόλουθα:

ο Ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία)

α) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της Αναθέτουσας Αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),

β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,

γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ,

δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,

ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο III δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 του ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

ζ) κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (Αναθέτουσα Αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

Άρθρο 17: Υποκατάσταση-εκχώρηση

Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση σε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο των εκ της συμβάσεως απορρεουσών υποχρεώσεων του αναδόχου, ούτε και η εκχώρηση των απαιτήσεων του σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, χωρίς την πρότερη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Άρθρο 18 Λοιποί όροι

Όλοι οι όροι της Διακήρυξης και των Εγγράφων της Σύμβασης, που σχετίζονται με την εκτέλεση της παρούσας, αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Το παρόν συμφωνητικό καταχωρίζεται στο ΚΗΜΔΗΣ αμελλητί, μετά την υπογραφή αυτού και σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην περ. η της παρ. 1 του άρθρου 10 της ΚΥΑ ΚΗΜΔΗΣ (Β' 3075/2021).

Η τυχόν ακυρότητα ενός ή περισσότερων όρων της Σύμβασης δεν καθιστά άκυρη ολόκληρη τη Σύμβαση. Αν οποιοσδήποτε όρος της Σύμβασης κηρυχθεί δικαστικά άκυρος, δεν θίγεται το κύρος ολόκληρης της Σύμβασης. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεσμεύονται σε περίπτωση κατά την οποία ο όρος της Σύμβασης κηρυχθεί δικαστικά άκυρος ή αντιτίθεται σε ρητή μεταγενέστερη νομοθετική πρόβλεψη, να τον αντικαταστήσουν με άλλο όρο ο οποίος θα έχει νόημα όσο το δυνατόν πλησιέστερο σε αυτό του αντικατασταθέντος όρου τροποποιώντας τη Σύμβαση κατά τη βούληση των μερών.

Εκτός από τους ειδικά αναφερόμενους όρους της παρούσας σύμβασης, το κείμενο της οποίας κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο αυτή στηρίζεται, εκτός βεβαίως κατά δήλων σφαλμάτων ή παραδρομών, ισχύουν όλα τα παρακάτω με την ακόλουθη σειρά ιεραρχίας:

- α. η παρούσα Σύμβαση
- β. η υπ' αριθ. [●] Διακήρυξη
- γ. η υπ' αριθ. Απόφασης ανάθεσης
- δ. η υπ' αριθ. [●] προσφορά του Αναδόχου

Άρθρο 19: Παραρτήματα της Σύμβασης

Αποτελούν αναπόσπαστα τμήματα της παρούσας σύμβασης τα ακόλουθα παραρτήματα:

1. Το Παράρτημα Ι της διακήρυξης και το σύνολο της διακήρυξης και τα Παραρτήματα αυτής.
2. Η προσφορά του αναδόχου.
3. Η ρήτρα ακεραιότητας.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΑΔΑ: Ψ4ΛΨ46ΝΩΑ7-ΚΚΚ
26PROC018520735 2026-02-20

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο "ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών"

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

.....

.....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ