

	
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ	
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	
ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΑΡ. ΔΙΑΚ.: 18/2026
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΑΡ. ΦΑΚ: 65/2026
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ Τμήμα: Διαγωνισμών Ταχ. Δ/ση : Εθνικής Αντίστασης 8 Τ.Κ: 17456, Άλιμος	
Πληροφορίες: Δ.Φωτεινού Τηλ.:2109989797/ Email: dc3@dypa.gov.gr	

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
που αφορά στην ανάθεση του έργου με τίτλο «Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και θέση
σε λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων
και Καταγγελιών»
Α.Σ. 505014

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ & ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 31/8/2026 ημέρα Δευτέρα ώρα 15:00 μ.μ.
www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.	Α.Σ. 505014
Προϋπολογισμός-χρηματοδότηση:	Συνολικός προϋπολογισμός 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ (24%), ήτοι 2.106.561,00€ συμπ/νου του ΦΠΑ 24% Η δαπάνη θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Δ.ΥΠ.Α. του οικονομικού έτους 2026 -2027 : Αναλυτικότερα: • Προϋπολογισμός έτους 2026 ποσό 566.2580,00€ (άνευ ΦΠΑ), ήτοι ποσό: 702.187,20€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903 • Προϋπολογισμός έτους 2027 ποσό 1.132.560.00€ (άνευ ΦΠΑ), ήτοι ποσό: 1.404.374,40 (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903
Διάρκεια Σύμβασης:	Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες και νοείται το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης και έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου
Ημερομηνία αποσφράγισης προσφορών:	1/9/2026 ημέρα Τρίτη ώρα 10:00π.μ
Ημερομηνία αποστολής στην Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ	21/7/2026 ημέρα Τρίτη
Ημερομηνία Ανάρτησης στη Διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.:	23/7/2026 ημέρα Πέμπτη

Ημερομηνία Ανάρτησης στη Διαδικτυακή πύλη του ΚΗΜΔΗΣ:	23/7/2026 ημέρα Πέμπτη
---	------------------------

Έχοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία και τις κατ'εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως τις διατάξεις:

Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

1. του **ν.4412/2016** (Α'147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
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
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 δημοσίων 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...» και σε συνδυασμό με τις διατάξεις του **Ν.4912/2022** (ΦΕΚΑ'59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»
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 π.δ/τος **39/2017** (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιον της Α.Ε.Π.Π.»
8. 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).
9. της υπ' αριθμ. **102080/24-10-2022** (Β'5623) 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»
10. 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)
11. της υπ' αριθμ. **64233/08.06.2021** (Β'2453) 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 ισχύει
12. της υπ' αριθμ. **63446/2021 Κ.Υ.Α.** (Β' 2338) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»
13. 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)

Β. ΑΛΛΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

14. 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»,

15. 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»

16. 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»

17. 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»,

18. 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»,

19. του ν. **4270/2014** (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»

20. 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»

21. του ν. **3419/2005** (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»

22. του ν. **2859/2000** (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»

23. 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

24. του ν. **2121/1993** (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»

25. του ν. **Δ80/2016** (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»

26. του ν. **Δ.28/2015** (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»

Γ. ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

27. 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

28. τον Κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. **2018/1046** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1).

29. 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)

30. 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

31. 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

Δ. ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

32. του **N.4921/2022** (Α'75) «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωση των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις».

33. τις διατάξεις του **Π.Δ 11/2022** Οργανισμός του «Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ) » (ΦΕΚ Α'25),

34. του **Π.Δ. 77/2023 (ΦΕΚ Α'130/27-7-2023)** «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων»

35. των άρθρων 134 και 135 του **ν. 5090/2024** (Α' 30) «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»

36. 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

37. τις με αριθ. 1656/58/30-6-2026 και 1666/59/7-7-2026 αποφάσεις του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α., σύμφωνα με τις οποίες εγκρίθηκαν η αναγκαιότητα και διενέργεια, καθώς και το σχέδιο του τεύχους του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διεθνούς Διαγωνισμού με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής, για την ανάδειξη αναδόχου που θα αναλάβει το έργο με τίτλο «**Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενοστάσεων και Καταγγελιών**» προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ

1. Ηλεκτρονικό Ανοιχτό Διεθνή (άνω των ορίων) Διαγωνισμό για την ανάδειξη αναδόχου που θα αναλάβει το έργο με τίτλο «**Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενοστάσεων και Καταγγελιών**» προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται αναλυτικά στις ΕΝΟΤΗΤΕΣ και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ της παρούσας Διακήρυξης και τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό 1.698.840,00€ πλέον

του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. Έχουν εκδοθεί:

- Η αριθμ.πρωτ. 20339/20-7-2026 πολυετής υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΔΑ: 98ΦΙ46ΝΛΔΓ-Φ2Ν) ΑΔΑΜ:26REQ019478253 2026-07-20
- Η αριθμ.πρωτ. 01-0/6283/20-7-2026 αναληφθείσα υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α.(ΑΔΑ:9ΤΑ14691Ω2-Ν95) ΑΔΑΜ: 26REQ019479924 2026-07-21

Ειδικότερα:

- Προϋπολογισμός έτους 2026 ποσό 566.280,00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 702.187,20€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903
- Προϋπολογισμός έτους 2027 ποσό 1.132.560.00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 1.404.374,40€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV):

725000000-0 Υπηρεσίες πληροφορικής

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης δεν υποδιαιρείται σε τμήματα για λόγους συμβατότητας, ακεραιότητας και εφαρμογής ενιαίων πρακτικών επικοινωνίας Προσφορές γίνονται αποδεκτές για το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται.

1. Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.
2. Η **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται **σε δώδεκα (12) μήνες** και αρχίζει από την ημερομηνία της υπογραφής της και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου, σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στη συνέχεια της παρούσας.
3. Οι υποβαλλόμενες στο διαγωνισμό προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες **για 180 ημέρες** προσμετρούμενες από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού (ήτοι της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών). Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου απορρίπτεται ως μη κανονική (άρθρο 97 παρ. 1 του Ν. 4412/2016).
4. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις/Κοινοπραξίες αυτών ή Συνεταιρισμοί, που πληρούν τους όρους της παρούσας Διακήρυξης.
5. Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λάβουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλλουν την προσφορά.
6. **Απαγορεύεται επί ποινή αποκλεισμού** η συμμετοχή στο διαγωνισμό ενός νομικού ή φυσικού προσώπου σε περισσότερες από μία συμμετοχές.
7. Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του συστήματος, **ύστερα από προθεσμία τουλάχιστον τριάντα πέντε (35) ημερών**, από την ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης της σύμβασης στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
8. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ., μέχρι την καταληκτική

ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην σχετική διακήρυξη, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην **Κ.Υ.Α. 64233/08.06.2021** (Β'2453/09.06.2021) 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 ισχύει.

Τα πρωτότυπα έγγραφα, όπου απαιτείται, θα κατατίθενται στην Διοίκηση της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (πληροφορίες τηλ. 2109989328, 2109989585).

9. Τόπος –Χρόνος Διενέργειας Διαγωνισμού

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΠΥΛΗ ΕΣΗΔΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Σ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ		
		ΕΝΑΡΞΗ	ΛΗΞΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ. Α.Σ.505014	23/7/2026 Ημέρα Πέμπτη	23/7/2026 ημέρα Πέμπτη	31/8/2026 ημέρα Δευτέρα ώρα 15:00μ.μ.	1/9/2026 ημέρα Τρίτη ώρα 10:00π.μ.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Προσφορές που υποβάλλονται ή περιέχονται καθ' οιονδήποτε άλλο τρόπο, εκτός της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ ή μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, θεωρούνται εκπρόθεσμες και απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 36,37,258 και 259 του Ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης, όπως ισχύει.

10. Για την συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς **απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή**, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής. Ο κατάλογος των Αρχών που παρέχουν ψηφιακή υπογραφή και έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Αρχής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ([http:// www.eet.gr/opencms/ EETT/Electronic Communications/ DigitalSignatures/Supervised.list.html](http://www.eet.gr/opencms/EETT/ElectronicCommunications/DigitalSignatures/Supervised.list.html)). Στη συνέχεια να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ-Διαδικτυακή Πύλη- www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής που ορίζεται στις διατάξεις της **Κ.Υ.Α. 64233/08.06.2021** (Β'2453/ 09.06.2021), όπως ισχύει, 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)*», ως αναλυτικά ορίζεται στο κεφάλαιο **2.4.2** της παρούσας Προκήρυξης «Χρόνος & Τρόπος Υποβολής των Προσφορών».

11. Εάν ο προσφέρων δεν έχει ασκήσει, εμπροθέσμως, προσφυγή κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, ή έχει απορριφθεί η ανωτέρω προσφυγή, θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως, όλους τους όρους της διακήρυξης και δεν δύναται, με την προσφορά του ή με οιονδήποτε άλλο τρόπο, να αποκρούσει ευθέως ή εμμέσως τους όρους της διακήρυξης.

12. Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός, θα διενεργηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας καθώς και τις Ενότητες και Παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

ΜΕΡΟΣ Α

- 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**
- 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**
- 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**
- 4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**
- 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**
- 6. ΛΟΙΠΟΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

ΜΕΡΟΣ Β- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ΜΕΛΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII : ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX : Υπεύθυνη Δήλωση περί μη ρωσικής εμπλοκής

**Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ**

ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ(Δ.ΥΠ.Α.)
ΕΙΔΟΣΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διαγωνισμός άνω των ορίων
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	«Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής
ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΔΟΣ/ CPV	725000000-0 Υπηρεσίες πληροφορικής
ΚΩΔΙΚΟΙ NUTS ΤΟΠΟΥ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	EL30 Αττική
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	Φορέας χρηματοδότησης είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες και αρχίζει από την ημερομηνία της υπογραφής της έως και την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ηλεκτρονική υποβολή: Στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ). Α.Σ. 505014 ΕΝΤΥΠΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ: Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.),ΕθνικήςΑντιστάσεως8, Άλιμος
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	23/7/2026 ημέρα Πέμπτη
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	31/8/2026 ημέρα Δευτέρα ώρα 15:00 μ.μ.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	1/9/2026 ημέρα Τρίτη ώρα 10 :00 π.μ.
Α/Α Συστήματος	505014

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	
1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής	
1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση	
1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης	
1.4 Θεσμικό πλαίσιο	
1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού	
1.6 Δημοσιότητα	
1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης	
1 ΓΕΝΙΚΟΙΚΑΙΕΙΔΙΚΟΙΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	
2.1 Γενικές Πληροφορίες	
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	
2.1.2 Επικοινωνία-Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	
2.1.4 Γλώσσα 17	
2.1.5 Εγγυήσεις 17	
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	
2.1.7 Πνευματικά Δικαιώματα	
2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής	
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	
2.3 Κριτήρια ανάθεσης	
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	
ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ Β: Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα	
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	
2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών	
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»	
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	
2.4.4.Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»/Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.	
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	
3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	
3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών	
3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	
3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών	
3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης	
3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία	
3.5 Ματαίωση Διαδικασίας	
4 ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	
4.1 Εγγυήσεις	
4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία	
4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης	

4.4	Υπεργολαβία
4.5	Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκεια της.....
4.6	Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης.....
5	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....
5.1	Τρόπος πληρωμής.....
5.2	Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις.....
5.3	Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων
5.4	Δικαστική επίλυση διαφορών
6	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....
6.1	Παρακολούθηση της σύμβασης.....
6.2	Διάρκεια σύμβασης
6.3	Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.....
6.4	Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση
6.5	Αναπροσαρμογή τιμής
6.6	Αντικατάσταση/ προσθήκη μελών ομάδας έργου κατά την εκτέλεση της σύμβασης.....
6.7	Λοιποί όροι
6.8	Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - Εμπιστευτικότητα.....
6.9	Σύγκρουση συμφερόντων
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ–
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ-ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος Μελών Ομάδας Έργου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς ανά τμήμα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς ανά Τμήμα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - Σχέδιο σύμβασης

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Ενημέρωση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία προσωπικών
δεδομένων**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ : ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΡΩΣΙΚΗΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου(Α.Φ.Μ.)	090010376
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1032.E00445.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Εθνικής Αντιστάσεως 8,Αλιμος
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	17456
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL30:Αττική
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	dc3@dypa.gov.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Δ.Φωτεινού
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο(URL)	www.dypa.gov.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης(Δ.ΥΠ.Α.)και ανήκει στους φορείς Γενικής Κυβέρνησης.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η παροχή Γενικών Δημοσίων Υπηρεσιών.

Στοιχεία Επικοινωνίας

α)Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη ,πλήρη ,άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ -Α.Σ.505014

β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ

γ)Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): www.dypa.gov.gr

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

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

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης. Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει σχετικές πιστώσεις των προϋπολογισμών ετών 2026 - 2027 και ειδικότερα :

- Προϋπολογισμός έτους 2026 ποσό 566.280,00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 702.187,20€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903
- Προϋπολογισμός έτους 2027 ποσό 1.132.560.00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 1.404.374,40€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903

Ειδικότερα έχουν εκδοθεί οι κάτωθι:

- Η αριθμ.πρωτ. 20339/20-7-2026 πολυετής υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΔΑ: 98ΦΙ46ΝΛΔΓ-Φ2Ν) ΑΔΑΜ:26REQ019478253 2026-07-20
- Η αριθμ.πρωτ. 01-0/6283/20-7-2026 αναληφθείσα υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α.(ΑΔΑ:9ΤΑ14691Ω2-Ν95) ΑΔΑΜ: 26REQ019479924 2026-07-21

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης αποτελεί η ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών, το οποίο θα υποστηρίζει τη συστηματική καταχώριση, διαχείριση, επεξεργασία, παρακολούθηση και διοικητική εποπτεία των σχετικών υποθέσεων που υποβάλλονται προς τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ).

Το σύστημα θα υποστηρίζει κατ' ελάχιστον **δύο βασικές κατηγορίες υποθέσεων**, ήτοι Ενστάσεις και Καταγγελίες, με δυνατότητα δυναμικής παραμετροποίησης κατηγοριών και υποκατηγοριών, ώστε να προσαρμόζεται στις επιχειρησιακές ανάγκες της ΔΥΠΑ και στις διαδικασίες που αφορούν την εξέταση και διαχείριση των σχετικών υποθέσεων.

Το υπό ανάπτυξη πληροφοριακό σύστημα θα παρέχει ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο θα καλύπτει όλο τον κύκλο ζωής κάθε ένστασης ή καταγγελίας, από την καταχώριση και αρχική αξιολόγηση έως την τελική απόφαση και αρχειοθέτηση. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στη δυναμική παραμετροποίηση των ροών εργασίας, ώστε να είναι δυνατός ο ορισμός και η τροποποίηση σταδίων επεξεργασίας, ελέγχων, υπευθύνων χειριστών, χρονικών προθεσμιών και κανόνων μετάβασης μεταξύ των σταδίων.

Το σύστημα θα ενσωματώνει μηχανισμούς παρακολούθησης της εξέλιξης των υποθέσεων σε πραγματικό χρόνο, με δυνατότητα ορισμού προθεσμιών, αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων και υπενθυμίσεων, καθώς και μηχανισμών έγκαιρης προειδοποίησης (red flags) για περιπτώσεις όπως υπέρβαση προθεσμιών, εκκρεμότητες χωρίς ανάθεση χειριστή ή άλλες κρίσιμες καταστάσεις που απαιτούν διοικητική παρέμβαση.

Επιπλέον, το σύστημα θα παρέχει δυνατότητες διοικητικής πληροφόρησης και αναφορών, μέσω κατάλληλων εργαλείων αναζήτησης, στατιστικών αναλύσεων και dashboards, προκειμένου να υποστηρίζεται η εποπτεία της διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών, η αξιολόγηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών και η έγκαιρη λήψη διοικητικών αποφάσεων.

Το έργο περιλαμβάνει ενδεικτικά:

- την ανάλυση απαιτήσεων και τον λειτουργικό σχεδιασμό του συστήματος,
- την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του πληροφοριακού συστήματος,
- την εγκατάσταση και διασύνδεση με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΔΥΠΑ, όπου απαιτείται,

- τη διαμόρφωση των ροών εργασίας, των κατηγοριών υποθέσεων και των μηχανισμών ελέγχου και παρακολούθησης,
- την πιλοτική λειτουργία και δοκιμές αποδοχής του συστήματος,
- την εκπαίδευση των χρηστών και των διαχειριστών,
- την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας για το προβλεπόμενο χρονικό διάστημα του έργου.

Η παρούσα σύμβαση κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : **725000000-0 Υπηρεσίες πληροφορικής**

Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο του αντικείμενου της σύμβασης σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της αναθέτουσας αρχής

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης δεν υποδιαιρείται σε τμήματα, λόγω της αρχιτεκτονικής του έργου και της συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων, ήτοι των υψηλών απαιτήσεων διαλειτουργικότητας που είναι αναγκαίο να εξασφαλίζονται αφενός μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου με τρίτα συστήματα άλλων φορέων

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης και μέχρι την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου.

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

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

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως οι διατάξεις και αποφάσεις που αναφέρονται ρητά στο προοίμιο της απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής για την προκήρυξη του διαγωνισμού ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και το σύνολο των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το ελληνικό δίκαιο, όπως αυτό ισχύει κατά την ημερομηνία διακήρυξης του διαγωνισμού.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του συστήματος, ύστερα από προθεσμία τουλάχιστον **τριάντα πέντε (35) ημερών** από την ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης της σύμβασης στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ., μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην σχετική διακήρυξη, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Κ.Υ.Α. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) 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 ισχύει.

Τα πρωτότυπα έγγραφα, όπου απαιτείται, θα κατατίθενται στην Διοίκηση της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (πληροφορίες τηλ. 2109989797, 2109989585).

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι **η 31/8/2026 ημέρα Δευτέρα, και ώρα 15:00μμ (ώρα Ανατολικής Ευρώπης).**

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

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 21/7/2026 ημέρα Τρίτη στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

1. Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

2. Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικού Δημοσίου Συμβάσεων Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ., η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: 505014 και αναρτήθηκαν στη διαδικτυακή πύλη (<http://www.promitheus.gov.gr>), του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

3. Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL): www.dypa.gov.gr στην διαδρομή: Νέα & Ανακοινώσεις ► Προμήθειες – Διαγωνισμοί ► ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ► ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΤΥΠΟΥ (ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ, αρχείο PDF) .

4. Η Διακήρυξη αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παρ. 3 του άρθρου 76 του Ν. 4727/2020 (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την διάταξη του άρθρου 18 Ν.5218/2025).

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

1 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η με αρ. 0bf68218-260e-43aa-a69f-fd6f3ae8d26d-01όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης[ΕΕΕΣ]
- η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία-Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **δέκα (10) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές. Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

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

ευχέρεια της αναθέτουσας αρχής.

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Επίσημη γλώσσα της διαδικασίας είναι η ελληνική και 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 την ύπαρξη ή μη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. **Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά** εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με τον **N.1497/1984** (Α' 188). **Τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα** συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

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

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

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυήσεις των παρ. 2.2.2 και 4.1 εκδίδονται από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περ. β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/2016 (Α' 13) που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις σχετικές 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 από τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν **κατ' ελάχιστον** τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης

αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περίπτωση αα) της προηγούμενης παραγράφου δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Οι εγγυητικές επιστολές συντάσσονται σύμφωνα με τα υποδείγματα της παρούσας. Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

Επισημαίνεται ότι οι εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων ή από το ΤΜΕΔΕ δεν συμμορφώνονται με τα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών του **Παραρτήματος VI**.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

2.1.7 Πνευματικά Δικαιώματα

Όλο το υλικό που παράγεται, συγκεντρώνεται ή κατάρτιζεται από τον Ανάδοχο, στο πλαίσιο του παρόντος έργου (π.χ. πηγαίος κώδικας, διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, βάσεις δεδομένων, κ.λπ.), εκτός των έτοιμων προϊόντων που θα προτείνει ο Ανάδοχος και θα αναφέρονται σαφώς και επί ποινή απόρριψης στην προσφορά του (εμπορικό όνομα, έκδοση, κατασκευάστρια εταιρεία), θα αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της Αναθέτουσας Αρχής, το οποίο έχει το δικαίωμα να το επαναχρησιμοποιήσει ελεύθερα, όχι όμως για εμπορική εκμετάλλευση. Τα σχετικά πνευματικά και συγγενικά δικαιώματα ρητώς εκχωρούνται στην Αναθέτουσα Αρχή χωρίς την καταβολή πρόσθετης αμοιβής πέραν της προβλεπόμενης στη σχετική σύμβαση. Όλο το υλικό που παράγεται θα παραδίδεται στην Αναθέτουσα Αρχή από τον Ανάδοχο κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, σύμφωνα με το συμβατικό χρονοδιάγραμμά του, αλλά και κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Η μεταβίβαση των πάσης φύσης δικαιωμάτων επί του υλικού επέρχεται με την καταβολή της αντίστοιχης αμοιβής. Εξαιρείται το Ελεύθερο Λογισμικό και Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) για το οποίο θα πρέπει να τηρούνται οι άδειες χρήσης σύμφωνα με τη διεθνή νομοθεσία.

Σε περίπτωση άσκησης αγωγής ή ένδικου μέσου κατά της Αναθέτουσας Αρχής από τρίτο για

οποιοδήποτε θέμα σχετικά με τα πνευματικά δικαιώματα των παραδοτέων του έργου ή των δημιουργημάτων που χρησιμοποιήθηκαν από τον Ανάδοχο για την παραγωγή των παραδοτέων του, η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και γραπτά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να αμυνθεί, δικαστικά και εξωδικαστικά, για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής, έναντι του τρίτου.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

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

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

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

4. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον. Σε περίπτωση ανάθεσης της σύμβασης στην ένωση, η αλληλέγγυα και εις ολόκληρον ευθύνη όλων των μελών της ένωσης

εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες) εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ήτοι ποσού **τρίαντα τριών χιλιάδων εννιακοσίων εβδομήντα έξι ευρώ και ογδόντα λεπτών (33.976,80€)**

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 (παρ. 2.4.5 της παρούσας), άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά 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, με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης, **άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής του Διαγωνισμού.**

Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς της προηγούμενης παραγράφου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης (παρ. 1 άρθρου 72 Ν. 4412/2016).

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

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

2.2.2.2 Η εγγύηση συμμετοχής **καταπίπτει**, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 2 του Ν. 4412/2016, αν ο προσφέρων :

- α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής,
- β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 73 έως 78 του ν. 4412/2016
- γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2),
- δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού,
- ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016,
- στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί (άρθρο 88 σε συνδυασμό με άρθρο 72 Ν. 4412/2016)

ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) 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 δωροδοκίας στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕC 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159^Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237^Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης - πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (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 (ΕΕL 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α139),

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).

Αποκλείεται, επίσης ο οικονομικός φορέας όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε **αμετάκλητη** καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου:

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

β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (**Α.Ε.**) αφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας

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

δ) σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τους νόμιμους εκπροσώπους τους. **Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε(5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.**

2.2.3.2 Στις ακόλουθες περιπτώσεις:

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

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

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

Οι υποχρεώσεις των περ. α) και β) ανωτέρω θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν

καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό ερώτημα του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) του άρθρου 79, ή άλλου αντίστοιχου εντύπου ή δήλωσης, με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

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

2.2.3.3. 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 που προκύπτει από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

(γ) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3Γ του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

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

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

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

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

(η)εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν

αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιαστικά τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

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

Επισημαίνεται ότι κυρώσεις των άρθρων 206, 207, 208, 213, 218, 219 και 220, συνολικού ύψους που δεν ξεπερνά τις δύο εκατοστιαίες μονάδες (2%), επί της αξίας της σύμβασης στο πλαίσιο της οποίας επιβλήθηκαν για την πλημμελή εκτέλεση απαίτησης σε οικονομικό φορέα δεν θεωρούνται σοβαρή πλημμέλεια για την εφαρμογή **της περ. στ)** εφόσον ο οικονομικός φορέας έχει εξοφλήσει το σύνολο του ποσού στην αναθέτουσα αρχή, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει διαφορετικά. Η παράλειψη της δήλωσης των παραπάνω κυρώσεων στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης δεν λαμβάνεται υπόψη για την εφαρμογή της **περ. ζ)**.

Για τον υπολογισμό των δύο εκατοστιαίων μονάδων (2%) του πρώτου εδαφίου δεν υπολογίζονται οι κυρώσεις για τις οποίες τα επανορθωτικά μέτρα που έλαβαν οι οικονομικοί φορείς έχουν κριθεί επαρκή από την αρμόδια Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 Ν.4412/2026 **(άρθρο 202Α Ν.4412/2026 ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΗΣΣΟΝΟΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ, το οποίο προστέθηκε με το άρθρο 19 Ν.5218/2025)**.

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

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

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investmentfirms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fundmanagers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (privateequityfirms), 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..

2.2.3.4.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.

2.2.3.5. 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

2.2.3.6. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.3, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. 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.

2.2.3.7. Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 (όπως έχει αντικατασταθεί και ισχύει με το άρθρο 22 του ν. 4782/2021), καθώς και στην υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων με θέμα: «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016».

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

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η αναθέτουσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που

δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφο, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

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

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

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

Στην περίπτωση που, κατά την υποβολή του Ε.Ε.Ε.Σ. , από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπο του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε, κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την αναθέτουσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.

Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.8. 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 επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη 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 προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

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

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας θα πρέπει να καλύπτεται ξεχωριστά από όλα τα μέλη της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να έχουν **μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2023, 2024, 2025)** κατ' ελάχιστον ίσο με το 200% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, θα πρέπει να πληροί το ελάχιστο ως άνω επίπεδο χρηματοοικονομικής επάρκειας για όσες κλεισμένες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται συναρτήσει της έναρξης των δραστηριοτήτων του. Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας είναι ένωση ή κοινοπραξία, η ανωτέρω προϋπόθεση αρκεί να πληρείται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης ή κοινοπραξίας. Η ζητούμενη ικανότητα δεν επηρεάζεται από το ποσοστό συμμετοχής του κάθε φορέα στην ένωση ή στην κοινοπραξία.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

2.2.6.1 Τεχνική ικανότητα

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

Συγκεκριμένα απαιτείται ο υποψήφιος (ή εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων ένα τουλάχιστον μέλος αυτής) να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση ή και συντήρηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο. Ειδικότερα, κατά την τελευταία τριετία πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών (δηλαδή τα έτη 2023, 2024, 2025 και το διάστημα εντός του τρέχοντος έτους 2026), ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς ή να έχει συμμετάσχει ουσιαστικά στην υλοποίηση και υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας τουλάχιστον τριών (3)

έργων, τα οποία έχουν υλοποιηθεί για φορείς του δημόσιου τομέα και τα οποία αφορούν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες κατηγορίες:

- ανάπτυξη ή παραμετροποίηση πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης υποθέσεων, αιτημάτων ή καταγγελιών (case management systems),
- ανάπτυξη ή παραμετροποίηση πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης διοικητικών διαδικασιών ή ροών εργασίας (workflow management systems),

- ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων παρακολούθησης υποθέσεων, προθεσμιών και διοικητικών ενεργειών,
- ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων που ενσωματώνουν μηχανισμούς ελέγχου, ειδοποιήσεων, υπενθυμίσεων και διοικητικών αναφορών.

Αθροιστικά, τα ανωτέρω τρία (3) έργα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο των παραπάνω κατηγοριών, ενώ καθένα από τα τρία (3) έργα ξεχωριστά θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς διαλειτουργικότητας με Φορείς του δημόσιου τομέα

Ειδικότερα:

Τουλάχιστον ένα (1) από τα ανωτέρω έργα θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα λειτουργικά χαρακτηριστικά:

- διαχείριση ενστάσεων ή/και καταγγελιών σε πολλαπλά στάδια επεξεργασίας,
- λειτουργίες παρακολούθησης προθεσμιών και ειδοποιήσεων,
- λειτουργίες αυτοματοποιημένης συγκρότησης επιτροπών με βάση παραμέτρους που θέτει ειδικά εξουσιοδοτημένος χρήστης

Τουλάχιστον ένα (1) από τα ανωτέρω έργα θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα λειτουργικά χαρακτηριστικά:

- να διαθέτει λειτουργίες τόσο για εξωτερικούς χρήστες (πχ πολίτες), όσο και για εσωτερικούς χρήστες του Φορέα
- να έχει διαχειρισθεί άνω του ενός εκατομμυρίου (1.000.000) αιτημάτων πολιτών

Τουλάχιστον δύο (2) από τα ανωτέρω έργα θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα λειτουργικά χαρακτηριστικά:

- μηχανισμό ροών εργασίας (workflow engine),
- δυνατότητα διαχείρισης υποθέσεων/αιτημάτων σε πολλαπλά στάδια επεξεργασίας,
- λειτουργίες παρακολούθησης προθεσμιών/χρονικών ορίων και ειδοποιήσεων,

ξεχωριστό υποσύστημα παραγωγής αναφορών, διοικητικής πληροφόρησης και ανάλυσης δεδομένων (Reporting, Business Intelligence, Data analytics)

Η εμπειρία αποδεικνύεται με την υποβολή καταλόγου συναφών έργων, συνοδευόμενου από βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή ισοδύναμα αποδεικτικά στοιχεία των αναθετουσών αρχών. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.6.2 Επαγγελματική ικανότητα

Οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν Ομάδα Έργου με τα τυπικά προσόντα, την απαιτούμενη εμπειρία και προϋπηρεσία σε δραστηριότητες και επαγγελματική ενασχόληση σε θέματα όπως αυτά που αναφέρονται στην περιγραφή του αντικειμένου του έργου. **Συγκεκριμένα, απαιτείται να διαθέτουν:**

1. Υπεύθυνο έργου (ΥΕ) ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) μηχανικού, ή πληροφορικής, ή τηλεπικοινωνιών ή θετικών επιστημών

- Τουλάχιστον 10ετή επαγγελματική εμπειρία στη διοίκηση έργων ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών /τεχνική υποστήριξη έργων πληροφορικής

Ειδική Εμπειρία:

- Να έχει συμμετάσχει ως Υπεύθυνος έργου σε τουλάχιστον (3) σχετικά έργα. Η εμπειρία αποδεικνύεται από τη συμμετοχή σε συναφή έργα δημοσίων φορέων.

2. Έναν (1) τουλάχιστον Σύμβουλο Απλούστευσης Διαδικασιών (Senior Experts Business Analyst & Designer), Έμπειρος Σύμβουλος σε θέματα δράσεων αναδιοργάνωσης ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) μηχανικού, ή πληροφορικής
- Τουλάχιστον 5 ετή επαγγελματική εμπειρία σε έργα υποστήριξης της αναδιοργάνωσης για λογαριασμό φορέων του δημοσίου τομέα η οποία να αφορά αθροιστικά τους εξής τομείς:
 - Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
 - Ανάλυση απαιτήσεων

3. Έναν (1) τουλάχιστον Αναλυτή Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Analyst & Designer σχεδιασμού ψηφιακών διαδικασιών) ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) μηχανικού, ή πληροφορικής
- 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη γενική επαγγελματική εμπειρία στην ανάπτυξη εφαρμογών πληροφορικής, εμπειρία στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών καθώς και σε τεχνική υποστήριξη έργων πληροφορικής

Ειδική Εμπειρία:

- Να έχει συμμετάσχει : σε τουλάχιστον τρία (3) έργα ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων
- Να διαθέτει 3 έτη εμπειρία σε έργα Ανάλυσης απαιτήσεων/σχεδίαση ή ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων ή Ανάλυση/ανάπτυξη συστημάτων επιχειρηματικών αποφάσεων (BI)

4. Τέσσερεις (4) τουλάχιστον Προγραμματιστές Εφαρμογών (Developers) με πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι οποίοι θα πρέπει να διαθέτουν:

- Τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στον τομέα της Πληροφορικής, ή Πληροφοριακών Συστημάτων, ή Τηλεπικοινωνιών
- 5ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη γενική επαγγελματική εμπειρία στον προγραμματισμό ανάπτυξη και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών πληροφορικής

5. Ένα (1) τουλάχιστον στέλεχος σε ρόλο Ειδικού Ασφάλειας Πληροφοριών Πληροφοριακών Συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού)
- 10ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία σε θέματα ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών.

6. Ένα (1) τουλάχιστον στέλεχος σε ρόλο Ειδικού Συστημάτων Επιχειρησιακής Ευφυΐας (BI Expert), ο οποίος να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στον τομέα της Πληροφορικής, ή Πληροφοριακών Συστημάτων, ή Τηλεπικοινωνιών
- 5ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο.

7. Ένα (1) τουλάχιστον στέλεχος σε ρόλο Ειδικού σε περιβάλλοντα Υπολογιστικού Νέφους, ο οποίος να διαθέτει:

- Τίτλο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ή ισοδύναμο αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στον τομέα της Πληροφορικής, ή Δικτύων Δεδομένων, ή Πληροφοριακών Συστημάτων, ή Τηλεπικοινωνιών
- 5ετή τουλάχιστον αποδεδειγμένη γενική επαγγελματική εμπειρία σε περιβάλλοντα Υπολογιστικού Νέφους
- Διεθνή πιστοποίηση στην αρχιτεκτονική Υπολογιστικού Νέφους

Για το σύνολο των ανωτέρω στελεχών, θα κατατεθούν τα αντίστοιχα βιογραφικά και ο προσφέρων οφείλει να τεκμηριώνει τη διαθεσιμότητα και τη συμμετοχή τους στο έργο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τη σαφή αντιστοίχιση των ρόλων τους με τα επιμέρους αντικείμενα και παραδοτέα του έργου. Η ποιότητα και η συνοχή της προτεινόμενης Ομάδας Έργου αποτελούν κρίσιμο κριτήριο αξιολόγησης της τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας του Αναδόχου.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν τα παρακάτω Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας:

- Πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για τη διαχείριση συστήματος ποιότητας στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή αντίστοιχο, ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση της ασφάλειας πληροφοριών στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιημένο σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο, εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό ISO 20000-1:2018 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό ISO 45001:2018 ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για σύστημα διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία,
- Πιστοποιητικό ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο, για Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη, σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη

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

Σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας οι ανωτέρω απαιτήσεις καλύπτονται από έκαστο μέλος της Ένωσης.

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 II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες. Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. **2.2.6.(β)** της παρούσας, αποτελούν τρίτους, στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας και απαιτείται η υποβολή διακριτών ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα.

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

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

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

2.2.8.2 Υπεργολαβία

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

αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι ή εφόσον τους ζητηθεί, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.9.2 Α. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6)

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

Αν μετά τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι τη ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για τη σύναψη του συμφωνητικού επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες οι προσφέροντες είχαν δηλώσει ότι πληρούν, οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί την αναθέτουσα αρχή.

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος II του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος II και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

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

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική

απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

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

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

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

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου **3Γ του άρθρου 44** του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου **2.2.3.3** της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

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

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας, δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. **2.2.3.1 και 2.2.3.3**, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

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

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή, επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α με βάση την

οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω, δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

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

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

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

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνον υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους **2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β'**, καθώς και στην **περ. β' της παραγράφου 2.2.3.3**, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους **2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β'**, καθώς και στην **περ. β' της παραγράφου 2.2.3.3**. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν επίσης ένορκη βεβαίωση του νομικού προσώπου με την οποία να βεβαιώνεται ότι δεν εμπίπτει σε καμία από τις περιπτώσεις των αδικημάτων δωροδοκίας κατά τα άρθρα 134 και 135 του ΣΤ' Κεφαλαίου Ευθύνη νομικών προσώπων σε περίπτωση δωροδοκίας του ν. 5090/2024.

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

γ) για την παράγραφο **2.2.3.3 περίπτωση β'** πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την

υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. 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.

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

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

ε) Για την παράγραφο **2.2.3.8**, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

στ) Για την παράγραφο **2.2.3.4 δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών**, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.4 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.4 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.4, 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 2.2.3.4..

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές

είναι ονομαστικές, που να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

Ειδικότερα:

- Όσον αφορά στις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

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

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

- i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές
- ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.
- iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

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

- i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου
- ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,
- iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής.

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της προσφοράς, εάν στη διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, κατά τα αναφερόμενα στις περιπτώσεις α & β της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005.

Προς το σκοπό αυτό ο προσωρινός ανάδοχος, πέραν των ως άνω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, προσκομίζει κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ. 4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005, όπως ισχύει.

ζ) για την παράγραφο **2.2.3.4α**, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο (υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο **Παράρτημα ΙΧ** της παρούσας Διακήρυξης). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του **άρθρου 2.2.4.** (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικείμενου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ. Οικονομικοί φορείς που έχουν οικονομικό σκοπό και **δεν έχουν την εμπορική ιδιότητα**, και συνεπώς δεν είναι υπόχρεοι εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. (π.χ. μη κερδοσκοπικά σωματεία του άρθρου 78 ΑΚ, ΕΛΚΕ Πανεπιστημίων) αποδεικνύουν την καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας με κάθε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά καταστατικό, κωδικό άσκησης δραστηριότητα από ΑΑΔΕ).

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

Β.3. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου **2.2.5. (οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια)** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) Αντίγραφο οικονομικών καταστάσεων ή αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας

β) Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986, του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών τις

τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις, **σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην έκδοση Ισολογισμών**, στην οποία θα δηλώνουν το γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών (όλες οι δραστηριότητες) ανά έτος, συναρτήσει της ημερομηνίας σύστασης του οικονομικού φορέα ή έναρξης των δραστηριοτήτων του, ως εξής :

1. έτος (2023) κύκλος εργασιών (.....)
2. έτος (2024) κύκλος εργασιών (.....)
3. έτος (2025) κύκλος εργασιών (.....)

συμπεριλαμβανομένου των αντίστοιχων αντιγράφων των φορολογικών δηλώσεων ή των εκκαθαριστικών σημειωμάτων ή των εντύπων Ε3 και Ε5 για το χρονικό διάστημα που αντιστοιχεί στις τρεις (3) χρήσεις ή για όσο διάστημα δραστηριοποιείται εφόσον αυτό είναι μικρότερο, προς επιβεβαίωση του περιεχομένου της ως άνω Υπεύθυνης Δήλωσης.

Σε περίπτωση **νεοσύστατου νομικού προσώπου**, είναι υποχρεωτική η κατάθεση προσωρινών ισολογισμών ή οποιουδήποτε άλλου αποδεικτικού εγγράφου για την απόδειξη της προαναφερόμενης προϋπόθεσης συμμετοχής.

Αν ο Υποψήφιος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, καταθέτει τα στοιχεία τεκμηρίωσης της χρηματοοικονομικής του ικανότητας για το χρονικό διάστημα της λειτουργίας του και για την στάθμιση του μέσου όρου του κύκλου εργασιών θα λαμβάνεται υπόψη ο συνολικός κύκλος εργασιών του προς τα έτη των διαχειριστικών χρήσεών του.

Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο.

Σε περίπτωση όπου σύμφωνα με την νομοθεσία ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμού, τότε θα πρέπει να υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση για τον κύκλο εργασιών συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.). Ομοίως, σε περίπτωση που δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί η δημοσίευση του ισολογισμού του τελευταίου οικονομικού έτους, υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.) για το έτος αυτό.

Επιχειρήσεις που λειτουργούν ή ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα που δεν επιτρέπει την έκδοση κατά νόμο τριών ισολογισμών, υποβάλλουν τους ισολογισμούς που έχουν εκδοθεί και τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν κατά το διάστημα αυτό (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.).

Β.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου **2.2.6** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

(α) Για τα έργα που έχουν εκτελέσει, κατάλογο συμβάσεων που έχουν επιτυχώς υλοποιήσει και ολοκληρώσει, παρόμοιες με την παρούσα κατά την τελευταία πενταετία (μετρούμενη ημερολογιακά πριν από την ημερομηνία υποβολής προσφορών του παρόντος διαγωνισμού), σε πίνακα ως εξής:

α/α	Αναθέτουσα Αρχή/Αποδέκτης	Τίτλος Έργου (Σύμβασης)	Διάρκεια σύμβασης (από – έως)	Αξία Σύμβασης (Χωρίς ΦΠΑ)	Ποσοστό (%) Συμμετοχής στο αντικείμενο της σύμβασης (Αξία χωρίς ΦΠΑ)	Στοιχείο Τεκμηρίωσης (είδος/ ημερομηνία)
1.						
2.						

i) Ως «ημερομηνία ολοκλήρωσης» νοείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης της υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου εκάστου Έργου, όπως αυτή αποδεικνύεται από το σχετικό Αποδεικτικό Ορθής Υλοποίησης (π.χ. πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης) και όχι η ημερομηνία έκδοσης του Αποδεικτικού Ορθής Υλοποίησης).

Όπου «στοιχείο τεκμηρίωσης»:

- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται σύμβαση/συμβάσεις όπως έχει/έχουν αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ και από πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή και από το οποίο να προκύπτει σαφώς η κάλυψη των ανωτέρω προϋποθέσεων συμμετοχής.
- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση-βεβαίωση είτε του ιδιώτη, είτε υπεύθυνη δήλωση μέσω γον του υποψηφίου οικονομικού φορέα. Επισημαίνεται ότι η δήλωση του υποψηφίου οικονομικού φορέα θα πρέπει να συνοδεύεται από κάποιο επίσημο στοιχείο (πχ αντίγραφο του σχετικού ιδιωτικού συμφωνητικού-σύμβασης, τιμολόγια)
- Εάν ο οικονομικός φορέας έχει υλοποιήσει το έργο παροχής υπηρεσιών ως μέλος Ένωσης ή Κοινοπραξίας, προσκομίζει επιπρόσθετα και αντίγραφο του Συμφωνητικού που να αποδεικνύεται το ποσοστό συμμετοχής του.

(β) Για τη στελέχωση της Ομάδας Έργου, πίνακα σύμφωνα με το παρακάτω υπόδειγμα:

α/α	Εταιρία	Ονοματεπώνυμο μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος, συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει:

1. Δηλώσεις συνεργασίας των φυσικών προσώπων που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6. της παρούσας, υπό την μορφή Υπεύθυνης Δήλωσης, στην οποία το φυσικό πρόσωπο που δεν ανήκει στους ίδιους πόρους του διαγωνιζόμενου θα δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση του συνόλου των όρων της παρούσας διακήρυξης και ότι δεσμεύεται να συνεργαστεί με τον υποψήφιο ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης (βλ. και παρ. Β.9 του παρόντος άρθρου). Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα αποτελούν ίδιους πόρους τρίτου οικονομικού φορέα, στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο διαγωνιζόμενος, δεν απαιτείται η υποβολή ξεχωριστών δηλώσεων συνεργασίας από ένα έκαστο των εν λόγω φυσικών προσώπων (αφού τρίτος δανειοπάροχος θεωρείται ο οικονομικός φορέας στους πόρους του οποίου ανήκουν τα εν λόγω φυσικά πρόσωπα), αλλά αρκεί η υποβολή των προβλεπόμενων στην παρ. 2.2.9.2 περ. Β.9 της διακήρυξης αποδεικτικών μέσων για τον τρίτο αυτό οικονομικό φορέα.

2. Βιογραφικά σημειώματα για την τεκμηρίωση των απαιτούμενων προσόντων της προτεινόμενης στελέχωσης της Ομάδας Έργου, σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας.

Όλα τα βιογραφικά σημειώματα πρέπει να συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, από κάθε ένα μέλος της ομάδας (συμπεριλαμβανομένου του Υ.Ε.) όπου θα δηλώνεται ότι τα στοιχεία που αναφέρονται στα βιογραφικά είναι αληθή και ακριβή. Η Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.

1599/1986 εκδίδεται υποχρεωτικά μέσω gov.gr.

Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα συνοδευόμενο από τα απαραίτητα κατά περίπτωση δικαιολογητικά.

Περιγραφή τμήματος Έργου (είδους υπηρεσιών) που προτίθεται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με **πρότυπα διασφάλισης ποιότητας** και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά συστημάτων διαχείρισης ποιότητας εν ισχύ, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται και σε ισχύ κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

- Πιστοποιητικό **ISO 9001:2015** ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για τη διαχείριση συστήματος ποιότητας στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό **ISO 27001:2013** ή αντίστοιχο, ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση της ασφάλειας πληροφοριών στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιημένο σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας **ISO 22301:2019** ή ισοδύναμο, εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό **ISO 20000-1:2018** ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την διαχείριση παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, στα παραπάνω πεδία εφαρμογής.
- Πιστοποιητικό **ISO 45001:2018** ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για σύστημα διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία,
- Πιστοποιητικό **ISO 37001:2016** ή ισοδύναμο, για Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας

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:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

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

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

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

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

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

B.11 Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

Κριτήριο (Κι)	Περιγραφή Κριτηρίου	Συντελεστής Βαρύτητας (σι)
------------------	---------------------	-------------------------------

K1	Κατανόηση Περιβάλλοντος Έργου Αξιολογείται: • Η κατανόηση ειδικών απαιτήσεων – ιδιαιτεροτήτων. • Η αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας. • Ο εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών.	30%
K2	Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Αξιολογείται: • Σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων Εφαρμογών. • Κάλυψη απαιτήσεων και προδιαγραφών. • Τεχνολογική ωριμότητα προσφερόμενων συστημάτων.	40%
K3	Οριζόντιες Απαιτήσεις Αξιολογείται: • Η συμμόρφωση ως προς τη συμβατότητα με το G- Cloud, πολυκαναλική προσέγγιση, ασφάλεια και ακεραιότητα δεδομένων, ευχρηστία, ανοικτά πρότυπα και καταγραφή ενεργειών.	5%
K4	Παρεχόμενες Υπηρεσίες Αξιολογείται: • Κάλυψη απαιτήσεων διακήρυξης ως προς τις υπηρεσίες εκπόνησης μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, εγκατάστασης συστήματος και μετάπτωσης δεδομένων, πιλοτικής λειτουργίας. • Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται.	5%
K5	Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας, Χρονοδιάγραμμα και Παραδοτέα Αξιολογείται: • Η μεθοδολογία διοίκησης σε σχέση με την ποιότητα. • Οι τρόποι διασφάλισης ποιότητας και τα συγκεκριμένα μέτρα ή διαδικασίες για το παρόν έργο. • Ρεαλιστικότητα χρονοδιαγράμματος και ανάλυση των επιμέρους εργασιών.	10%

	Συμμόρφωση με τα παραδοτέα της διακήρυξης.	
K6	Σχήμα Διοίκησης και Οργανωτικό Σχήμα Ομάδας Έργου Αξιολογείται: Προτεινόμενο σχήμα Διοίκησης του Έργου, ρόλοι & αρμοδιότητες και επί μέρους καθήκοντα.	10%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ		100 %

Επεξήγηση Κριτηρίων:

Ανά κατηγορία και κριτήριο αξιολογούνται:

Κριτήριο 1ο (K1): Κατανόηση Περιβάλλοντος Έργου

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται ο βαθμός της σαφήνειας και περιεκτικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων του αντικείμενου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά. Κρίνεται ο βαθμός κατανόησης του συγκεκριμένου έργου, η μεθοδολογική προσέγγιση, η κατανόηση του πλαισίου, των γενικών και ειδικών θεμάτων και των απαιτήσεων, η αντίληψη των ιδιαιτεροτήτων, των ειδικών ζητημάτων και των ενδεχόμενων κινδύνων, καθώς και οι τρόποι αντιμετώπισής τους που προτείνονται από τον προσφέροντα.

Κριτήριο 2ο (K2): Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η τεχνική λύση του προσφέροντος σχετικά με την κάλυψη των τεχνικών προδιαγραφών και των απαιτήσεων των Πινάκων Συμμόρφωσης της Διακήρυξης. Αξιολογούνται ιδιαίτερα η προτεινόμενη αρχιτεκτονική και η τεχνολογική στάθμιση της προσφερόμενης λύσης, καθώς και κατά πόσο αυτή ανταποκρίνεται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές προσεγγίσεις και βέλτιστες πρακτικές. Επίσης, αξιολογείται ο βαθμός σαφήνειας, απλότητας, πρακτικότητας και αποτελεσματικότητας της προτεινόμενης λύσης σχετικά με την ικανοποίηση των απαιτήσεων για το πληροφοριακό σύστημα που ζητείται, καθώς και η κάλυψη των σχετικών απαιτήσεων και των σχετικών Πινάκων Συμμόρφωσης.

Κριτήριο 3ο (K3): Οριζόντιες Απαιτήσεις

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η τεχνική λύση του προσφέροντος για το αντικείμενο και τις απαιτήσεις της σύμβασης σχετικά με τις οριζόντιες απαιτήσεις του έργου. Αξιολογείται η συμμόρφωση ως προς τη συμβατότητα με το G-Cloud, πολυκαναλική προσέγγιση, ασφάλεια και ακεραιότητα δεδομένων, ευχρηστία, ανοικτά πρότυπα και καταγραφή ενεργειών.

Κριτήριο 4ο (K4): Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η τεχνική λύση του προσφέροντος για το αντικείμενο και τις απαιτήσεις της σύμβασης σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της διακήρυξης στις υπηρεσίες εκπόνησης μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, εγκατάστασης συστήματος και μετάπτωσης δεδομένων, πιλοτικής λειτουργίας και των σχετικών Πινάκων Συμμόρφωσης. Επίσης, αξιολογείται η προσφορά από τον προσφέροντα επιπλέον υπηρεσιών σε σχέση με τις ρητώς ζητούμενες στη διακήρυξη.

Κριτήριο 5ο (K5): Διοίκηση και Διασφάλιση ποιότητας, Χρονοδιάγραμμα και Παραδοτέα

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται κατά πόσο το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα είναι ρεαλιστικό και η διάρθρωσή του εξυπηρετεί τους στόχους του έργου. Κρίνεται το βάθος και η ακρίβεια της ανάλυσης του έργου σε δραστηριότητες και Παραδοτέα, και ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων του συγκεκριμένου έργου του παρόντος διαγωνισμού που προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση.

Κριτήριο 6ο (K6): Σχήμα Διοίκησης και Οργανωτικό Σχήμα Ομάδας Έργου

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η δομή, σύνθεση και οργάνωση της Ομάδας Έργου σε σχέση με τις απαιτήσεις των επιμέρους φάσεων υλοποίησής του, των παραδοτέων που αναμένεται να προκύψουν στο πλαίσιο τους. Κρίνεται η καταλληλότητα και η επάρκεια της δομής, της σύνθεσης

και της οργάνωσης της Ομάδας Έργου του προσφέροντος. Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων του έργου από τα καθήκοντα των στελεχών της Ομάδας Έργου.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

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

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

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

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

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 (Bi) θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

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

$$B = \sigma_1 \chi K_1 + \sigma_2 \chi K_2 + \dots + \sigma_n \chi K_n$$

B. Η βαθμολόγηση των Οικονομικών Προσφορών πραγματοποιείται για τις προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές, σύμφωνα με το άρθρο 2.3.2.1 της παρούσας Διακήρυξης.

Η οικονομική προσφορά κάθε προσφέροντος αφορά το συνολικό προσφερόμενο τίμημα για το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης, όπως αυτό υποβάλλεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης και το σχετικό Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς.

Η Βαθμολογία Οικονομικής Προσφοράς (BO) υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου:

$$BO = (X_{\min} / X_i) \times 100$$

όπου:

- $X_{\min}$ = το χαμηλότερο συνολικό προσφερόμενο τίμημα μεταξύ των αποδεκτών οικονομικών προσφορών,
- X_i = το συνολικό προσφερόμενο τίμημα της υπό αξιολόγηση οικονομικής προσφοράς.

Η μέγιστη βαθμολογία οικονομικής προσφοράς είναι 100 μονάδες και αποδίδεται στην προσφορά με το χαμηλότερο συνολικό τίμημα.

Για τον υπολογισμό του ανωτέρω μέσου όρου λαμβάνονται υπόψη αποκλειστικά οι οικονομικές προσφορές που έχουν κριθεί αποδεκτές και δεν περιλαμβάνεται η υπό εξέταση προσφορά.

Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να εφαρμόσει τις διατάξεις του άρθρου 88 του ν. 4412/2016 περί ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών και να ζητήσει από τον προσφέροντα την παροχή αιτιολόγησης. Σε περίπτωση μη επαρκούς αιτιολόγησης, η προσφορά απορρίπτεται.

Δεν επιτρέπεται η υποβολή εναλλακτικών οικονομικών προσφορών ή αντιπροσφορών.

Οικονομικές προσφορές που περιλαμβάνουν όρους αναπροσαρμογής τιμών ή αποκλίσεις από το υπόδειγμα της Διακήρυξης απορρίπτονται ως απαράδεκτες

2.3.2.2 Κατάταξη προσφορών

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

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

όπου:

$B_{\max}$ η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

$\chi_{\min}$ το συνολικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

χ_i το συνολικό κόστος της Προσφοράς i

Λί το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Το συγκριτικό κόστος κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 5 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου 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 που ορίζονται στο Παράρτημα Ι, ΙΙΙ, ΙV, και V της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής 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.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους και να την υποβάλλουν εκ νέου έως την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών χωρίς να απαιτούνται πλέον ενέργειες προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

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 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 ισχύει.

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και

σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ.β της παρ.2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του **άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, όπως ισχύει.**

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

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις **τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας** του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της. (άρθρο 37 παρ. 4 Ν. 4412/2016 και άρθρο 4 παρ. 2 Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, όπως ισχύει).

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

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

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

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

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

2.4.2.4. Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται γιακάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν (άρθρο 13 παρ. 1.4 και 1.5 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, όπως ισχύει).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι:

α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής για το/τα τμήμα/τμήματα που ο οικονομικός φορέας υποβάλλει προσφορά, 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, (ενδεικτικά συμβολαιογραφικές ένορκες βεβαιώσεις ή λοιπά συμβολαιογραφικά έγγραφα)

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 (άρθρο 13 παρ. 1.6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες)

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

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. **Απαλλάσσονται** από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από **διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες** που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός

ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)).

Απαλλάσσονται επίσης από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κρατών μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

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

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

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. **Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας.** Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση. Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου,

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

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

γ) την υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής (υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΧ της παρούσας Διακήρυξης).

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

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

Αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, τον τρόπο χρήσης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ και της χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint είναι αναρτημένες σε σχετική θεματική ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη <https://espd.eprocurement.gov.gr/> του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με το κεφάλαιο “Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της σύμβασης” του Παραρτήματος Ι της διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Η Τεχνική 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.

Επίσης οι οικονομικοί φορείς θα συντάξουν και θα επισυνάψουν την τεχνική τους προσφορά ψηφιακά υπογεγραμμένη σε μορφή pdf σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα IV της παρούσας διακήρυξης.

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

Εφόσον απαιτήσεις της διακήρυξης για την τεχνική προσφορά δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολο τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, ο προσφέρων επισυνάπτει στην τεχνική του προσφορά ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία.

Τονίζεται ιδιαίτερα 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 αποκλείεται από περαιτέρω αξιολόγηση κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής.

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

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

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V της διακήρυξης:

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος. Στη συνέχεια το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf.

Συμπληρωματικά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον(υπο)φάκελο “οικονομική προσφορά” ψηφιακά υπογεγραμμένο και το σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα V της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

A. Τιμές

Η τιμή του συμβατικού αντικειμένου δίνεται σε ευρώ και αφορά στο σύνολό του.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α)** δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β)** δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ.4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και
- γ)** η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την Αναθέτουσα Αρχή.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν **για 180 ημέρες** προσμετρούμενες από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού, ήτοι της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου απορρίπτεται ως μη κανονική (άρθρο 97 παρ. 1 του Ν. 4412/2016).

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη από τα έγγραφα της σύμβασης αρχική διάρκεια ισχύος της προσφοράς.

Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

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

οικονομικοί φορείς.

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία, 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), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας (άρθρα 92 έως 97, άρθρο 100 καθώς και άρθρα 102 έως 104 του ν. 4412/16)

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 με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 ,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παρ. 3.1.2. της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.3 περ. γ της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

στ) η οποία είναι υπό αίρεση

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

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

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

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

ια) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή

ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 102 και 103 του ν.4412/2016,

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

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

3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, 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, ως εξής :

I Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την 1/9/2026 ημέρα Τρίτη ώρα 10:00 π.μ.

II Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Αναθέτουσα Αρχή (άρθρο 16 παρ. 1 και 2 Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, όπως ισχύει).

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλειπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, **να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών** από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα (άρθρο 102 Ν.4412/2016).

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

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

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

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

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

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

Ειδικότερα:

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

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

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

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

β) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση

και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στον ν.4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

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

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

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

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

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

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

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

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου

και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. **Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες, δεν αναρτάται στο ΚΗΜΔΗΣ και στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.**

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί **μία προσφορά**, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας.

Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας. Κατά της ανωτέρω απόφασης δεν επιτρέπεται ή άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, κατά το άρθρο 103 του Ν. 4412/2016, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει **εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν**, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

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

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

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

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς την αναθέτουσα αρχή, **για παράταση της ως άνω προθεσμίας**, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή

παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, **για όσο χρόνο απαιτηθεί** για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

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

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας. Σε περίπτωση έγκαιρης και προσηκούσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (**οψιγενείς μεταβολές**), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

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

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

Διευκρινίσεις:

1. Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2690/1999 (Α' 45) και τις διατάξεις των άρθρων 13 και 15 του Ν. 4727/2020 (Α' 184), ως εξής :

Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του Ν.4250/2014. Σημειωτέον ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν περιλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής επικυρωμένων αντιγράφων.

Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι τα τελευταία είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν. 4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν τίγονται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισημείωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες.

Αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων επικυρωμένα από δικηγόρο

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν.4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014.

Ειδικά τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία πρέπει να έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολής των δικαιολογητικών (παρ.13 άρθρου 80 Ν.4412/2016) .

Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους.

Όσα δικαιολογητικά της προσφοράς απαιτείται να υποβληθούν σε έντυπη μορφή, δεν πρέπει να έχουν ξέσματα , σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις ή άλλου είδους αλλοιώσεις.

2. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά την διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν σε έντυπη μορφή και σε εύλογη προθεσμία όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν υποβάλει ηλεκτρονικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

3. Οι ενώσεις/κοινοπραξίες οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

4. Σε περίπτωση που οι αρμόδιες αρχές βεβαιώνουν ότι ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή τα εκδιδόμενα από αυτές δικαιολογητικά δεν καλύπτουν όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, πρέπει, επί ποινή αποκλεισμού, να αναπληρωθούν με ένορκη βεβαίωση του υποψηφίου ή, στις περιπτώσεις όπου δεν προβλέπεται η ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας εγκατάστασης του υποψηφίου, στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η ένορκη βεβαίωση θα συμπεριλαμβάνεται υποχρεωτικά στον φάκελο των δικαιολογητικών συμμετοχής.

5. Όσοι δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

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 του προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Στην απόφαση κατακύρωσης αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης της σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 Ν.4412/2026 (παρ. 1 του άρθρου 105 Ν.4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει)

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους

οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ.1 του άρθρου 72 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 όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί **προδικαστική προσφυγή** ενώπιον της **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 αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επ'αυτής, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ.4 του άρθρου 372 του ν.4412/2016,

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

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

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

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

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα με την ειδική πρόσκληση προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, **κηρύσσεται έκπτωτος**, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης

ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της 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. ν. 4412/2016 και 1επ. του π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

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

- (α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή
- (β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως
- (γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Η άσκηση προδικαστικής προσφυγής κατά διακήρυξης διαγωνισμού επιτρέπεται μέχρι και δεκαπέντε (15) ημέρες από τη δημοσίευσή της στο ΚΗΜΔΗΣ. Η ως άνω προθεσμία ισχύει και για κάθε τροποποίηση της διακήρυξης διαγωνισμού (άρθρο 23 Ν.5218/2025 που τροποποίησε το άρθρο 361παρ.1γ Ν. 4412/2016

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

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

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

Σε περίπτωση τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία ανακοινώνεται και πιστοποιείται εκ των προτέρων, για τις δημόσιες συμβάσεις προμηθειών και υπηρεσιών από τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του ΕΣΗΔΗΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναστέλλονται για το αντίστοιχο διάστημα οι σχετικές προθεσμίες. Σε περίπτωση αιφνίδιας τεχνικής αδυναμίας του ΕΣΗΔΗΣ, το προηγούμενο εδάφιο δεν εφαρμόζεται και η προσφυγή κατατίθεται στην ΕΑΔΗΣΥ με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η δε τεχνική αδυναμία πιστοποιείται σύμφωνα με τη διαδικασία του τρίτου εδαφίου, εκ των υστέρων. Η προδικαστική προσφυγή περιέχει τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά της. Η έκταση της προσφυγής δεν υπερβαίνει το όριο των είκοσι πέντε (25) σελίδων. Υπέρβαση του ορίου των

σελίδων δικαιολογείται μόνο σε εξαιρετικές περιστάσεις, όπως ιδίως, αν με την προσφυγή αμφισβητείται η πλήρωση πλήθους τεχνικών προδιαγραφών. Το Κλιμάκιο εξέτασης της προσφυγής μπορεί να ζητήσει, με πράξη του Προέδρου του, τον περιορισμό της αδικαιολόγητης έκτασής της. Αν ο προσφεύγων δεν συμμορφωθεί με την πράξη του προηγούμενου εδαφίου, καταβάλλει παράβολο ίσο προς το διπλάσιο του παραβόλου που προβλέπεται για την άσκηση της προσφυγής. **(άρθρο 24 Ν.5218/2025 που τροποποίησε το άρθρο 362 παρ.1 Ν. 4412/2016)**

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

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση του οικείου Κλιμακίου της ΕΑΔΗΣΥ, μετά από άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Μέρος Β', περί προδικαστικής προσφυγής για την κήρυξη ακυρότητας της σύμβασης, εκτός εάν η ΕΑΔΗΣΥ, κατά τη διαδικασία χορήγησης προσωρινών μέτρων, σύμφωνα με το άρθρο 366, αποφανθεί διαφορετικά. Κατά τα λοιπά η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, με την επιφύλαξη του άρθρου 366 **(άρθρο 26 Ν.5218/2025 που τροποποίησε το άρθρο 364 παρ.1 Ν. 4412/2016)**

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

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

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

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

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

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

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

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

Με την απόφαση της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την

ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της αναθέτουσας αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

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

Η αίτηση ασκείται εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση απόφασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 367 περί διαδικασίας λήψης απόφασης και συνεπειών των αποφάσεων της ΕΑΔΗΣΥ. Η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου. Ο Πρόεδρος του αρμοδίου Τμήματος ορίζει με πράξη του τον εισηγητή, καθώς και την ημέρα και την ώρα εκδίκασης της αίτησης. Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την ΕΑΔΗΣΥ, προς την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, για να προσκομίσει τον φάκελο της υπόθεσης και τις απόψεις της, καθώς και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμοδίου Δικαστηρίου ή Τμήματος, έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Σε περίπτωση άσκησης της αίτησης από την αναθέτουσα αρχή, αυτή διαβιβάζεται στο αρμόδιο δικαστήριο τον φάκελο, η δε αιτιολογία της προσβαλλόμενης απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επέχει θέση απόψεων αυτής επί των λόγων ακύρωσης, οι οποίες μπορούν να συμπληρωθούν με υπόμνημα. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις της αναθέτουσας αρχής. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων **(άρθρο 30 Ν.5218/2025 που τροποποίησε το άρθρο 372 Ν. 4412/2016)**

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του 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 αίτησης κατατίθεται παράβολο το ύψος του οποίου ανέρχεται σε ποσοστό 0,5% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, το οποίο δεν μπορεί να είναι κατώτερο από 1.500€ και ανώτερο από 30.000€, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με τη **διάταξη του άρθρου 30 Ν.5218/2025 και ισχύει.**

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

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

Αν το δικαστήριο ακυρώσει απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ και αναπέμψει την υπόθεση σε αυτήν για νέα

κρίση, αν το παράβολο είχε επιστραφεί, κατατίθεται νέο ισόποσο παράβολο εντός τριών (3) ημερών από την κοινοποίηση στον προσφεύγοντα της πράξης περί ορισμού ημέρας εξέτασης της προδικαστικής προσφυγής και Εισηγητή. Αν το δικαστήριο ακυρώσει απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ χωρίς να αναπέμψει την υπόθεση στην Αρχή για νέα κρίση, αποφαίνεται το ίδιο και για την τύχη του καταβληθέντος για την προδικαστική προσφυγή και μη επιστραφέντος παραβόλου. Στην περίπτωση αυτή, αν το δικαστήριο παραλείψει να περιλάβει στην απόφασή του διάταξη για την τύχη του παραβόλου της προδικαστικής προσφυγής, του οποίου είχε διαταχθεί η κατάπτωση, αυτό επιστρέφεται από την ΕΑΔΗΣΥ, μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου **(άρθρο 25 Ν.5218/2025 που τροποποίησε το άρθρο 363 με την προσθήκη παρ. 7 Ν. 4412/2016)**

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

Γ.Οι προθεσμίες των άρθρων 365, 366 και 367 για την εξέταση των προδικαστικών προσφυγών και την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, αναστέλλονται κατά το διάστημα από τις **5 μέχρι και τις 20 Αυγούστου**. Κατά το χρονικό διάστημα της αναστολής του πρώτου εδαφίου, οι προδικαστικές προσφυγές, τα αιτήματα αναστολής της διαγωνιστικής διαδικασίας και τα αιτήματα λήψης προσωρινών μέτρων που αφορούν κατεπείγουσες περιπτώσεις διαγωνιστικών διαδικασιών για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή διαγωνιστικές διαδικασίες συναπτόμενες με έργα, υπηρεσίες ή προμήθειες, τα οποία χρηματοδοτούνται, εν όλω ή εν μέρει, από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, εξετάζονται από Κλιμάκια Διακοπών της ΕΑΔΗΣΥ, τα οποία ορίζονται με απόφαση του Εκτελεστικού Συμβουλίου της, εντός των προθεσμιών των άρθρων 365, 366 και 367 **(άρθρο 29 Ν.5218/2025 που πρόσθεσε άρθρο 367Α Ν. 4412/2016)**

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει αιτιολογημένα τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν.4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού.

Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, η αναθέτουσα αρχή μπορεί, μετά από γνώμη του αρμόδιου οργάνου, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφοιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία:

- α)** λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμαήτηνπαραλείψησύμφωναμετηνπαρ.3τουάρθρου106,
- β)** αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικείμενου δεν ενδιαφέρει πλέον την αναθέτουσα αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο,
- γ)**αν λόγω ανωτέρας βίας,δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης,
- δ)**αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη,
- ε)** στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97 του ν. 4412/2016, 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

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε **ποσοστό 4%**της συνολικής εκτιμώμενης αξίας του/των τμήματος/ων, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 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 VI** 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/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 των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και προκαταβολής αποδεδμεύονται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή 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.

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 τα οριζόμενα στο άρθρο 72, παραγ. 12 του Ν.4412/2016 και 2.1.5 της παρούσας. Η χορηγούμενη προκαταβολή είναι έντοκη από την ημερομηνία καταβολής της στον ανάδοχο και επιβαρύνεται με επιτόκιο, το ύψος του οποίου καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών.. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας (τρόπος πληρωμής).Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

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

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 ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

Επιπλέον, ο ανάδοχος υποχρεούται:

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να **συνεργάζεται** στενά με την Αναθέτουσα Αρχή και να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της.
2. Ο ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό και τους συνεργάτες του, ενόψει της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της Σύμβασης.
3. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατυχήματα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος ο Ανάδοχος προς αποκατάστασή της.
4. Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι δεν θα απασχολήσει ή θα εκμεταλλευθεί ανήλικους κάτω των 15 ετών (άρθρα 138 και 182 της Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας).
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με **επιμέλεια και φροντίδα**, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο προς το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
6. Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι το έργο θα εκτελεσθεί σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της πρόσκλησης, της σύμβασης και της προσφοράς του ή όπως αυτές θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.

7. Απαγορεύεται η **εκχώρηση** από τον Ανάδοχο σε οποιονδήποτε τρίτο των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη Σύμβαση, την οποία θα συνάψει με την Αναθέτουσα Αρχή, εκτός του ληξιπρόθεσμου μέρους της αμοιβής του, το οποίο μπορεί με έγκριση του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α. να εκχωρήσει σε Τράπεζα ή χρηματοδοτικό οργανισμό της επιλογής του.
8. Ο Ανάδοχος πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας **ως προς την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων** που περιέρχονται σε γνώση του στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης.
9. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, αλλά και μετά την λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρήσει **εμπιστευτικές** και να μη γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του
10. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια **της ανωτέρας βίας**, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς τη Δ.ΥΠ.Α. τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής **προθεσμίας είκοσι (20) ημερών** από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Δ.ΥΠ.Α. αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.
11. Ο Ανάδοχος θα ενεργεί σύμφωνα με το Νόμο και με την παρούσα, θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσηκούσα εκτέλεση του έργου σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά Έγγραφα της Σύμβασης και δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας που επισυνάπτεται στην σύμβαση ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της .

4.4 Υπεργολαβία

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

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, και συντρέχουν στο πρόσωπο του τελευταίου οι λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 2.2.3 της παρούσας, τότε υποχρεούται να τον αντικαταστήσει.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της

παραγράφου 2.2.8.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

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

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

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

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

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

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

προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

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

5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1 Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με έναν από τους κάτωθι τρόπους:

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.

1. Το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή κάθε Μέρους του Έργου.
2. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού τριάντα τοις εκατό (30%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§.7 του ν. 4412/2016 και της Παρ. 4.1. της παρούσας. 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, σύμφωνα με την αντίστοιχη υπουργική απόφαση του ΥΠΟΙΚ.
3. Καταβολή του συμβατικού τιμήματος ποσού που αντιστοιχεί στην Οικονομική Προσφορά:

A/A	Παραδοτέο	Περιγραφή	Χρονική Περίοδος Υλοποίησης	Ορόσημο Πληρωμής (Μήνας)	Ποσοστό Πληρωμής επί του Συμβατικού Τιμήματος
1	Π1 – Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων	Ανάλυση λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών, καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών, κατηγοριών υποθέσεων και ροών εργασίας.	Μήνας 1 – Μήνας 2	Μήνας 3	20%
2	Π2 – Αρχιτεκτονική Συστήματος και Σχεδιασμός Λύσης	Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής συστήματος, τεχνολογικής υποδομής, μοντέλου δεδομένων και βασικών λειτουργικών ενοτήτων της εφαρμογής.	Μήνας 2 – Μήνας 3		

A/A	Παραδοτέο	Περιγραφή	Χρονική Περίοδος Υλοποίησης	Ορόσημο Πληρωμής (Μήνας)	Ποσοστό Πληρωμής επί του Συμβατικού Τιμήματος
3	Π3 – Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος	Ανάπτυξη βασικών λειτουργικών ενοτήτων του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των υποσυστημάτων διαχείρισης ενστάσεων, καταγγελιών και χρηστών.	Μήνας 3 – Μήνας 6	Μήνας 8	45%
4	Π4 – Υλοποίηση Μηχανισμού Ροών Εργασίας και Παραμετροποίησης	Υλοποίηση μηχανισμού δυναμικών ροών εργασίας (workflow) με δυνατότητα παραμετροποίησης σταδίων, κατηγοριών, ελέγχων, προθεσμιών και red flags.	Μήνας 4 – Μήνας 7		
5	Π5 – Υποσύστημα Παρακολούθησης, Ειδοποιήσεων και Αναφορών	Ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης υποθέσεων, ειδοποιήσεων, υπενθυμίσεων, dashboards και διοικητικών αναφορών.	Μήνας 4 – Μήνας 8		
6	Π6 – Ολοκλήρωση Συστήματος και Διασυνδέσεις	Ολοκλήρωση και ενοποίηση του συστήματος, καθώς και διασύνδεση με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΔΥΠΑ όπου απαιτείται.	Μήνας 4 – Μήνας 9	Μήνας 10	20%
7	Π7 – Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία	Διενέργεια δοκιμών αποδοχής, έλεγχος λειτουργικότητας και ασφάλειας, πιλοτική λειτουργία του συστήματος.	Μήνας 9 – Μήνας 10		
8	Π8 – Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών του συστήματος και παράδοση εκπαιδευτικού υλικού και εγχειριδίων χρήσης.	Μήνας 10 – Μήνας 11	Μήνας 12	15%
9	Π9 – Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη	Θέση του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία και παροχή τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης κατά τη διάρκεια του έργου.	Μήνας 11 – Μήνας 12		

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

5.1.3. Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες

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

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7, παρ. 3 του νόμου 4912/2022).

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. Μέχρι την έκδοση της κοινής υπουργικής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016 η εν λόγω κράτηση δεν επιβάλλεται (άρθρο 25 Ν.5039/2023).

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 64 Ν.4172/2013'- ΦΕΚ Α/167) παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας **8%** επί του καθαρού ποσού.

5.1.4. Για την πληρωμή απαιτείται η υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, (ΚΥΑ 52445ΕΞ2023 (ΦΕΚ/Β'/2385/12-04-2023 ως ισχύει) στο οποίο ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο ΒΤ-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου: «ΑΔΑ Ανάληψης» Επισημαίνεται ότι ο κωδικός Αριθμός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης της Αναθέτουσας Αρχής είναι : 1032.E00445.0001

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου – Κυρώσεις

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

- α) στην περίπτωση της παρ.7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης
- β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας, 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 δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο

είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξής του ως εκπώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπράξια, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

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.

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

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

δ) για πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης και του εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών, ως κατωτέρω, οι ποινικές ρήτρες οι οποίες επιβάλλονται από την αναθέτουσα αρχή δεν μπορούν να υπερβαίνουν το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας 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.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπώτου - 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 τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο **Διοικητικό Πρωτοδικείο της Περιφέρειας**, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016 (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τη διάταξη του άρθρου 56 Ν.5172/2025- ΦΕΚ Α' 10). Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6 ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης, η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο (το Διοικητικό Συμβούλιο της Δ.ΥΠ.Α.) για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.1.2. Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης 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 την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

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

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην Αναθέτουσα Αρχή.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης και ανάρτηση αυτής στο ΚΗΜΔΗΣ έως την υποβολή

του τελευταίου παραδοτέου, σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι** της παρούσας.

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

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ.3 και την περ.δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

παραλαβή έχει συντελεστεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου 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 την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

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

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Δεν προβλέπεται στην παρούσα δημόσια σύμβαση.

6.6 Αντικατάσταση/ προσθήκη μελών ομάδας έργου κατά την εκτέλεση της σύμβασης

6.6.1. Εφόσον μετά τη σύναψη της σύμβασης παραστεί ανάγκη αντικατάστασης μέλους/ μελών της Ομάδας Έργου, ο ανάδοχος υποβάλλει στην αναθέτουσα αρχή αίτημα αντικατάστασης, το οποίο υπόκειται στην έγκριση αυτής, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης-Παραλαβής. Στο πλαίσιο του σχετικού αιτήματος τα επαγγελματικά προσόντα των φυσικών προσώπων που θα αντικαταστήσουν εκείνα τα οποία προτάθηκαν και αξιολογήθηκαν κατά την υποβολή της προσφοράς του Αναδόχου, πρέπει να είναι τουλάχιστον ισοδύναμα. Εφόσον εγκριθεί το σχετικό αίτημα, ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το/ τα μέλος/ μέλη της Ομάδας Έργου, χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής και χωρίς μεταβολή των όρων πληρωμής. Η αντικατάσταση εκκινεί από την κοινοποίηση της εγκριτικής απόφασης της αναθέτουσας αρχής στον ανάδοχο.

6.6.2. Με τη ίδια ως άνω διαδικασία και τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, ο ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την προσθήκη μέλους/ μελών στην Ομάδα Έργου.

6.7 Λοιποί όροι

Η συμμετοχή στη διαδικασία του διαγωνισμού συνεπάγεται πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας Διακήρυξης και των Παραρτημάτων της.

6.8 Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - Εμπιστευτικότητα

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη να τηρεί και συμμορφώνεται πλήρως με τους κανόνες του εσωτερικού δικαίου και την κοινοτική νομοθεσία που αφορά στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τους όρους και τις αρχές της εμπιστευτικότητας.

6.9 Σύγκρουση συμφερόντων

- Ο Υποψήφιος Ανάδοχος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αποτρέψει κάθε κατάσταση στην οποία τίθεται σε κίνδυνο η αμερόληπτη και αντικειμενική εφαρμογή της Σύμβασης για λόγους που συνεπάγονται οικονομικό συμφέρον, πολιτική ή εθνική συνάφεια, οικογενειακούς ή συναισθηματικούς δεσμούς ή οποιοδήποτε άλλο κοινό συμφέρον («σύγκρουση συμφερόντων»).
- Κάθε κατάσταση που συνιστά ή ενδέχεται να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων κατά την εφαρμογή της Σύμβασης κοινοποιείται γραπτώς στην Αναθέτουσα Αρχή χωρίς καθυστέρηση. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος λαμβάνει αμέσως όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διορθώσει αυτή την κατάσταση. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να επαληθεύσει ότι τα ληφθέντα μέτρα είναι κατάλληλα και ενδέχεται να απαιτήσει τη λήψη πρόσθετων μέτρων εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ

ΣΥΜΒΑΣΗΣ– ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) αποτελεί τον κεντρικό δημόσιο φορέα της χώρας για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών απασχόλησης, την υποστήριξη των ανέργων, την προώθηση της απασχόλησης και την ανάπτυξη δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΔΥΠΑ υλοποιεί ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων και δράσεων που αφορούν την ενίσχυση της απασχόλησης, την επαγγελματική κατάρτιση, την υποστήριξη επιχειρήσεων και την παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και εργοδότες.

Η λειτουργία της ΔΥΠΑ βασίζεται σε ένα σύνθετο διοικητικό και επιχειρησιακό περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει την επεξεργασία μεγάλου όγκου αιτημάτων, αποφάσεων, διοικητικών πράξεων και διαδικασιών ελέγχου. Στο πλαίσιο αυτό, σημαντικό μέρος των διαδικασιών αφορά τη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών που σχετίζονται με προγράμματα, παροχές, διαδικασίες αξιολόγησης, ελέγχους ή άλλες διοικητικές πράξεις της υπηρεσίας.

Τα τελευταία έτη η ΔΥΠΑ υλοποιεί μια ολοκληρωμένη στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού και αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών, με στόχο, την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στη λειτουργία της υπηρεσίας, τη βελτίωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών, την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση και εποπτεία των επιχειρησιακών διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και την καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, την αξιοποίηση σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων για την υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας.

Στο πλαίσιο αυτό αναδεικνύεται η ανάγκη ανάπτυξης ενός σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος το οποίο θα επιτρέψει την οργανωμένη, διαφανή και αποτελεσματική διαχείριση των ενστάσεων και καταγγελιών, καθώς και την πλήρη εποπτεία της εξέλιξης των σχετικών υποθέσεων από τα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ. Το υφιστάμενο διοικητικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη πολλών διαφορετικών κατηγοριών υποθέσεων, διαφορετικών διαδικασιών εξέτασης και πολλαπλών εμπλεκόμενων υπηρεσιακών μονάδων. Για τον λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η υιοθέτηση ενός πληροφοριακού συστήματος που θα υποστηρίξει ευέλικτες και δυναμικές διαδικασίες διαχείρισης υποθέσεων, με δυνατότητα παραμετροποίησης και προσαρμογής στις επιχειρησιακές ανάγκες της υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό, αντικείμενο του παρόντος έργου αποτελεί η ανάπτυξη, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε παραγωγική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών για τη ΔΥΠΑ.

Το προτεινόμενο σύστημα θα λειτουργεί ως κεντρική ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης υποθέσεων (case management system) και θα υποστηρίξει τον πλήρη κύκλο ζωής των σχετικών υποθέσεων, από την αρχική καταχώριση έως την τελική επεξεργασία, λήψη απόφασης και αρχειοθέτηση.

Το σύστημα θα υποστηρίξει κατ' ελάχιστον δύο βασικές κατηγορίες υποθέσεων:

Ενστάσεις, οι οποίες αφορούν αιτήματα επανεξέτασης αποφάσεων, αποτελεσμάτων ή διοικητικών πράξεων που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της ΔΥΠΑ.

Καταγγελίες, οι οποίες αφορούν αναφορές πολιτών, επιχειρήσεων ή άλλων φορέων σχετικά με πιθανές παρατυπίες, μη συμμόρφωση με κανονισμούς ή άλλα ζητήματα που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της υπηρεσίας.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίξει τη δυναμική διαχείριση κατηγοριών και υποκατηγοριών υποθέσεων, επιτρέποντας στους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές να δημιουργούν, να τροποποιούν ή να απενεργοποιούν κατηγορίες χωρίς την ανάγκη τεχνικής παρέμβασης στο λογισμικό. Παράλληλα, θα πρέπει να ενσωματώνει έναν παραμετροποιήσιμο μηχανισμό ροών εργασίας (workflow), μέσω του οποίου θα είναι δυνατός ο ορισμός:

- των σταδίων επεξεργασίας κάθε υπόθεσης,
- των εμπλεκόμενων ρόλων και οργανικών μονάδων,
- των απαιτούμενων ελέγχων,

- των προθεσμιών επεξεργασίας,
- των προϋποθέσεων μετάβασης από το ένα στάδιο στο επόμενο.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στη δυνατότητα συνεχούς παρακολούθησης της εξέλιξης των υποθέσεων, μέσω μηχανισμών που θα επιτρέπουν:

- την καταγραφή της κατάστασης κάθε υπόθεσης σε πραγματικό χρόνο,
- την παρακολούθηση των προθεσμιών επεξεργασίας,
- την καταγραφή των ενεργειών των χρηστών και των χειριστών,
- την αναγνώριση εκκρεμοτήτων ή καθυστερήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα ενσωματώνει μηχανισμούς αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων, υπενθυμίσεων και red flags, οι οποίοι θα ενεργοποιούνται σε περιπτώσεις όπως:

- υπέρβαση καθορισμένων προθεσμιών,
- εκκρεμότητες χωρίς ανάθεση χειριστή,
- ελλιπή στοιχεία ή δικαιολογητικά,
- υψηλή προτεραιότητα ή αυξημένη σοβαρότητα υποθέσεων,
- επαναλαμβανόμενες καταγγελίες για συναφή ζητήματα.

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει επίσης να παρέχει εργαλεία διοικητικής πληροφόρησης και αναφορών, μέσω των οποίων θα είναι δυνατή η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και η παρακολούθηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών.

Επιπλέον, το σύστημα θα διασφαλίζει:

- πλήρη ιχνηλασιμότητα όλων των ενεργειών,
- ασφαλή διαχείριση δεδομένων και εγγράφων,
- παραμετροποιήσιμη διαχείριση ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης,
- δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και dashboards για τη διοίκηση.

Το έργο περιλαμβάνει το σύνολο των απαραίτητων ενεργειών για την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του συστήματος, όπως ενδεικτικά:

- ανάλυση απαιτήσεων και λειτουργικό σχεδιασμό,
- ανάπτυξη και παραμετροποίηση του πληροφοριακού συστήματος,
- εγκατάσταση και παραμετροποίηση του λογισμικού στο περιβάλλον λειτουργίας της ΔΥΠΑ,
- διενέργεια δοκιμών λειτουργικότητας και αποδοχής,
- εκπαίδευση των χρηστών και χειριστών,
- υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας.

Η διάρκεια υλοποίησης του έργου ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

1.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής και Υλοποίησης Έργου

1.2.1 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Η επιτυχία στην ανάπτυξη του έργου θα κριθεί σε μεγάλο βαθμό από την ικανοποίηση βασικών τεχνικών κριτηρίων, τα οποία θα πρέπει να διέπουν το λογισμικό του συστήματος. Τα κριτήρια σχεδιασμού που θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη για την τεχνική λύση θα πρέπει να ικανοποιούν βασικές ανάγκες του φορέα και περιγράφονται στη συνέχεια:

- Υψηλή διαθεσιμότητα: Πλήρη λειτουργία και ικανοποιητικός χρόνος απόκρισης του προσφερόμενου συστήματος.
- Ευκολία χρήσης: Εύκολη λειτουργία και χρήση του συστήματος.
- Αποδοτικότητα: Αποδοτική λειτουργία του συστήματος.
- Ασφάλεια δεδομένων: Ασφάλεια στην προσπέλαση δεδομένων του συστήματος.
- Ακεραιότητα δεδομένων: Ακεραιότητα και προστασία των αποθηκευμένων δεδομένων.
- Συντηρησιμότητα συστήματος: Δυνατότητα εύκολης συντήρησης του συστήματος και των υποσυστημάτων του.
- Αναβαθμισιμότητα συστήματος: Δυνατότητα εύκολης αναβάθμισης του συστήματος και των υποσυστημάτων του.
- Μεταφερσιμότητα συστήματος: Ανεξαρτητοποίηση του συστήματος από συγκεκριμένο

εξοπλισμό και λογισμικό.

- Διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα: Δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων διαφορετικών προμηθευτών.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω γενικές αρχές:

- «Ανοικτή» αρχιτεκτονική (open architecture), δηλαδή ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:

- ο Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών και υποσυστημάτων του συστήματος.

- ο Δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και υποσυστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.

- ο Επεκτασιμότητα του συστήματος και υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.

- Πλήρης υποστήριξη λειτουργίας του συστήματος και υποσυστημάτων του βάσει του μοντέλου τριών (3) επιπέδων (3-tier architecture) με σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσης και διαθεσιμότητας, καθώς και της δυνατότητας κλιμάκωσης, ασφάλειας πρόσβασης, ασφάλειας δεδομένων και ευχρηστίας διαχείρισης.

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη της νέας υποδομής εφαρμογών και συστημάτων βασισμένης σε ενιαίο πληροφοριακό μοντέλο που θα πρέπει να αποθηκεύει όλες τις δομές της πληροφορίας σε μία κεντρική βάση δεδομένων.

- Ανάπτυξη των διεπαφών των εφαρμογών με χρήση σύγχρονων σχετικών τεχνολογιών με σκοπό την παροχή πλούσιας εμπειρίας διεπαφής στους τελικούς χρήστες.

- Η πρόσβαση στο σύστημα και όλα τα υποσυστήματά τους θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω περισσοτέρων του ενός από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα πλοήγησης στο διαδίκτυο (Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari κτλ.) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση άλλου λογισμικού, με εξαίρεση εφαρμογές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (browser plug-ins).

- Εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας από άκρο εις άκρον της πληροφοριακής υποδομής για την προστασία εφαρμογών, δεδομένων και συστημάτων. Η πρόσβαση των χρηστών μέσω δικτύου στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται βάσει δικαιωμάτων πρόσβασης/ρόλων, ενώ θα πρέπει να υπάρχει πλήρης υποστήριξη διεθνώς αποδεκτών πρωτόκολλων ασφαλείας (HTTPS, SSL, TLS). Με αυτόν τον τρόπο, θα πρέπει να προσφερθεί υψηλού επιπέδου προστασία με μηχανισμούς ασφαλείας που ελέγχουν τα δικαιώματα πρόσβασης τόσο στις ενέργειες των χρηστών όσο και στα αποθηκευμένα δεδομένα.

- Η είσοδος χρηστών στο σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω λειτουργίας μοναδικής καθολικής σύνδεσης SSO (Single Sign-On) βασισμένης σε ανοικτά πρότυπα για όλες τις εφαρμογές και τα διαθέσιμα στους εξουσιοδοτημένους χρήστες υποσυστήματα.

Λογική Αρχιτεκτονική

Το πληροφοριακό σύστημα του έργου θα πρέπει να είναι δομημένο σε διακριτά λογικά επίπεδα, ώστε να είναι εύκολη η διαχείριση της πολυπλοκότητάς του, η συντήρησή του, και οι μελλοντικές επεκτάσεις του. Απαιτείται κατ' ελάχιστο η διαμόρφωση τριών επιπέδων, αλλά είναι επιθυμητή η περαιτέρω ανάπτυξη του συστήματος σε περισσότερα επίπεδα βάσει της ενδεικτικής προτεινόμενη λογικής αρχιτεκτονικής που παρουσιάζεται παρακάτω:

1. Επίπεδο Χρήστη (User Layer), στο οποίο γίνεται η χρήση των εφαρμογών από τους χρήστες μέσα από προγράμματα πλοήγησης με χρήση της συσκευής του χρήστη, π.χ. desktop, laptop, smartphones, tablets κτλ.

2. Επίπεδο Παρουσίασης (Presentation Layer), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον χρήστη. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα πρέπει να γίνεται μέσω μιας ενιαίας τεχνολογικά πλατφόρμας, όπου θα παρέχονται δυνατότητες ταυτοποίησης, προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Το συγκεκριμένο επίπεδο θα πρέπει να βασισθεί σε τεχνολογίες web

και να υλοποιηθεί με χρήση ώριμων και καθιερωμένων τεχνολογιών, ώστε να είναι εύκολη μελλοντική επέκτασή του με νέες λειτουργικότητες.

3. Επίπεδο Επιχειρησιακής Λογικής (Business Logic Layer), που θα πρέπει να αποτελεί την «καρδιά» του συστήματος και να ενσωματώνει τη λογική όλων των υποσυστημάτων, καθώς και τους διάφορους επιχειρησιακούς κανόνες και διαδικασίες. Ανάλογα με την τεχνολογική προσέγγιση του υποψηφίου Αναδόχου, στο επίπεδο επιχειρησιακής λογικής ενδέχεται να λειτουργούν ένα ή περισσότερα διακριτά υποσυστήματα π.χ. ξεχωριστό σύστημα για επιχειρησιακές διαδικασίες (processes) και επιχειρησιακούς κανόνες (rules). Στο άνω μέρος του επιπέδου αυτού, θα πρέπει να διαμορφωθεί ένα σύνολο διεπαφών υπηρεσιών μέσω των οποίων το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής υποδέχεται αιτήματα από το επίπεδο παρουσίασης ή από άλλα πληροφοριακά συστήματα.

4. Επίπεδο Δεδομένων (Data Layer) στο οποίο ανήκουν τόσο οι εσωτερικές όσο και οι εξωτερικές πηγές δεδομένων, δηλαδή υπάρχουσες ή νέες βάσεις δεδομένων, καθώς και κλήσεις προς υπηρεσίες υφιστάμενων συστημάτων (διεπαφές διαλειτουργικότητας). Όπου απαιτείται, τα υποσυστήματα του επιπέδου επιχειρησιακής λογικής θα πρέπει να διαμοιράζονται κοινά μοντέλα δεδομένων και κοινές υποδομές.

5. Επίπεδο Διαλειτουργικότητας (Integration Layer), που είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των απαραίτητων διεπαφών για διασύνδεση και επικοινωνία των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος μεταξύ τους και με εξωτερικές εφαρμογές.

Όλα τα παραπάνω επίπεδα θα πρέπει να βασίζονται πάνω στο Επίπεδο Υποδομών (Shared Infrastructure) το οποίο αφορά τη φυσική υποδομή του συστήματος, δηλαδή τα συστήματα υλικού και την αντίστοιχη αρχιτεκτονική αυτών.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

1. Επίπεδο Ασφαλείας και Επικοινωνιών (Enterprise Security and Communication), που αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το πληροφοριακό σύστημα, και πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης δικαιωμάτων σε χρήστες, κρυπτογράφησης δεδομένων, προστασίας δεδομένων από διαρροές κτλ. Επίσης, αφορά το επίπεδο επικοινωνιών που θα πρέπει να παρέχει σχετικές υποδομές, που να είναι κοινές για όλα τα υποσυστήματα του προτεινόμενου συστήματος.

2. Επίπεδο Διαχείρισης (Enterprise Management), που αφορά τις λειτουργίες διαχείρισης που θα πρέπει να επιτρέπουν στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής από ενιαίο γραφικό web-based περιβάλλον, και να μπορεί να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.

3. Επίπεδο Ανάπτυξης (Enterprise Development), που αφορά τα εργαλεία και πλαίσια ανάπτυξης με χρήση των οποίων θα αναπτυχθούν το σύστημα και τα υποσυστήματά του, μέσω των οποίων η λειτουργικότητα του συνολικού συστήματος θα επεκτείνεται με επαναχρησιμοποίηση της παρεχόμενης υποδομής. Ειδικότερα, έμφαση θα πρέπει να δοθεί στη συμβατότητα των παρεχόμενων εργαλείων με ώριμες, ανοικτές και ευρέως διαδεδομένες τεχνολογίες, π.χ. Web Services, JSON, BPMN κτλ.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να παρουσιάσει την αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις ως προς την:

- προτεινόμενη λογική αρχιτεκτονική,
- λειτουργία σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και τη συμβατότητα με το G-Cloud, υψηλή διαθεσιμότητα και απόκριση.

Φυσική Αρχιτεκτονική

Τα λογικά επίπεδα του συστήματος θα πρέπει να παρέχουν δυνατότητα εγκατάστασης σε περισσότερα του ενός φυσικά επίπεδα (tiers) για λόγους ευελιξίας στην κατανομή του κόστους και φορτίου, για λόγους ασφάλειας, καθώς και για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να παρουσιάσει στην τεχνική του προσφορά τη φυσική αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις της

προτεινόμενης λογικής αρχιτεκτονικής καθώς και οι απαιτήσεις διαθεσιμότητας και απόκρισης του συστήματος.

Επίσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράφει υποχρεωτικά στην τεχνική του προσφορά την αρχιτεκτονική λύση που θα επιλέξει, και να τεκμηριώνει τον τρόπο φιλοξενίας των εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud).

1.2.2 Τεχνολογίες και Σχέδιο Υλοποίησης Έργου

Το σύνολο του λογισμικού που θα διατεθεί, ή θα αναπτυχθεί, στα πλαίσια του προτεινόμενου συστήματος, θα πρέπει να ακολουθεί τις διεθνώς καθιερωμένες βέλτιστες πρακτικές. Επιπλέον, το λογισμικό θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στο μοντέλο λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής και κατάλληλο για το σύνολο των χρηστών της.

Αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω απαιτήσεις:

- Κάθε υποσύστημα ή πλατφόρμα, που θα χρησιμοποιηθεί στο προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Εφόσον οι λειτουργίες κάποιου υποσυστήματος διατρέχουν περισσότερα του ενός επίπεδα αρχιτεκτονικής, το αντίστοιχο λογισμικό θα πρέπει να είναι δομημένο με τον ίδιο τρόπο.
- Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του διαδικτύου (web-based).
- Χρήση συστήματος διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
- Μηνύματα λαθών στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείους προς αυτούς.
- Τήρηση στοιχείων auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών για το συνολικό σύστημα και όλα τα υποσυστήματά του.
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών στο σύστημα και τα υποσυστήματά του ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων του συστήματος και των υποσυστημάτων κατά τη χρήση τους.
- Χρήση τυποποιημένων κωδικολογίων ή άλλων καταλόγων, ώστε να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων και η αποφυγή λαθών από τους χρήστες.

2.3 Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

Το Πληροφοριακό Σύστημα που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος έργου θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως τις επιχειρησιακές, λειτουργικές και διοικητικές ανάγκες της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) για τη διαχείριση και παρακολούθηση ενστάσεων και καταγγελιών, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος θα πρέπει να διασφαλίζουν την αποτελεσματική διαχείριση υποθέσεων, τη διαφάνεια των διαδικασιών, την ιχνηλασιμότητα των ενεργειών και τη βιώσιμη λειτουργία του συστήματος σε βάθος χρόνου.

Σε λειτουργικό επίπεδο, το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει κεντρική και ολοκληρωμένη διαχείριση υποθέσεων, καλύπτοντας το σύνολο του κύκλου ζωής κάθε υπόθεσης, από την καταχώριση και την αρχική αξιολόγηση έως τη λήψη αποφάσεων, την παρακολούθηση της εξέλιξης και την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Η λειτουργικότητα αυτή θα πρέπει να βασίζεται σε παραμετρικές ροές εργασίας, οι οποίες θα επιτρέπουν τον ορισμό διαφορετικών τύπων διαδικασιών, κατηγοριών υποθέσεων, σταδίων επεξεργασίας και κανόνων μετάβασης, ανάλογα με το είδος της ένστασης ή της καταγγελίας και τις επιχειρησιακές ανάγκες της ΔΥΠΑ. Οι ροές εργασίας θα πρέπει να υποστηρίζουν πολλαπλά επίπεδα ελέγχου και εγκρίσεων, καθώς και μηχανισμούς επιστροφής, αναστολής, συμπλήρωσης στοιχείων ή επανεξέτασης υποθέσεων, όπου αυτό απαιτείται.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυναμική διαχείριση κατηγοριών και υποκατηγοριών υποθέσεων, επιτρέποντας στους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές να δημιουργούν και να τροποποιούν κατηγορίες ενστάσεων και καταγγελιών χωρίς την ανάγκη τεχνικής παρέμβασης στο λογισμικό. Για κάθε κατηγορία υπόθεσης θα πρέπει να είναι δυνατός ο ορισμός συγκεκριμένων ροών επεξεργασίας, απαιτούμενων στοιχείων και προθεσμιών, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή και

τυποποιημένη διαχείριση των υποθέσεων.

Το σύστημα θα πρέπει επίσης να παρέχει λειτουργίες διαχείρισης δικαιολογητικών και εγγράφων, οι οποίες να επιτρέπουν την καταχώριση, αποθήκευση, συσχέτιση και έλεγχο των απαιτούμενων στοιχείων ανά υπόθεση και στάδιο διαδικασίας. Η διαχείριση εγγράφων θα πρέπει να συνοδεύεται από κατάλληλα μεταδεδομένα, ιστορικό εκδόσεων και καταγραφή ενεργειών, ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα και η αξιοπιστία των δεδομένων. Παράλληλα, το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την παραγωγή τυποποιημένων εγγράφων, εισηγήσεων και αποφάσεων, βάσει προτύπων και δεδομένων της εκάστοτε υπόθεσης.

Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στην παρακολούθηση της εξέλιξης των υποθέσεων και στον έλεγχο τήρησης των προθεσμιών επεξεργασίας. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμούς παρακολούθησης προθεσμιών και χρονοδιαγραμμάτων επεξεργασίας (SLA monitoring), καθώς και αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις προς τους αρμόδιους χειριστές και τα εμπλεκόμενα στελέχη της ΔΥΠΑ. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα ορισμού και διαχείρισης ειδικών επισημάνσεων (red flags), οι οποίες θα ενεργοποιούνται σε περιπτώσεις όπως καθυστερήσεις, εκκρεμότητες χωρίς ανάθεση χειριστή, ελλιπή στοιχεία ή άλλες καταστάσεις που απαιτούν άμεση διοικητική προσοχή.

Στο πλαίσιο της βελτίωσης της αποδοτικότητας των διαδικασιών, το σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης και προηγμένων μηχανισμών ανάλυσης δεδομένων, με στόχο την υποστήριξη των χρηστών και την ενίσχυση της διοικητικής εποπτείας. Οι λειτουργίες αυτές δύνανται να περιλαμβάνουν, μηχανισμούς ανάλυσης της πορείας των υποθέσεων και εντοπισμού πιθανών καθυστερήσεων ή ανωμαλιών στη διαδικασία επεξεργασίας, λειτουργίες έγκαιρης προειδοποίησης για περιπτώσεις αυξημένου κινδύνου καθυστέρησης ή συσσώρευσης εκκρεμοτήτων, δυνατότητες υποστήριξης των χρηστών μέσω ευφυών βοηθητικών μηχανισμών, όπως προτάσεις ενεργειών, καθοδήγηση κατά την επεξεργασία υποθέσεων ή υποστήριξη στη συμπλήρωση στοιχείων, ανάλυση ιστορικών δεδομένων υποθέσεων με σκοπό τον εντοπισμό μοτίβων ή τάσεων που μπορούν να υποστηρίξουν τη διοίκηση στη λήψη αποφάσεων.

Οι λειτουργίες αυτές θα πρέπει να λειτουργούν υποστηρικτικά προς τους χρήστες και να συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, χωρίς να υποκαθιστούν την ανθρώπινη κρίση κατά τη λήψη διοικητικών αποφάσεων.

Ιδιαίτερη σημασία δίδεται επίσης στη διαχείριση ρόλων και δικαιωμάτων χρηστών. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει έλεγχο πρόσβασης βάσει ρόλων, οργανωτικών μονάδων και επιπέδων αρμοδιότητας, διασφαλίζοντας ότι κάθε χρήστης έχει πρόσβαση μόνο στις λειτουργίες και τα δεδομένα που αντιστοιχούν στον ρόλο του. Η λειτουργικότητα αυτή θα πρέπει να συνδέεται με πλήρη μηχανισμό καταγραφής ενεργειών (audit trail), ο οποίος να καλύπτει τόσο τις επιχειρησιακές ενέργειες όσο και τις διαχειριστικές ρυθμίσεις του συστήματος.

Το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες αναφορών, στατιστικής ανάλυσης και απεικόνισης δεδομένων, με σκοπό την υποστήριξη της διοικητικής πληροφόρησης και της παρακολούθησης της διαχείρισης των υποθέσεων. Οι λειτουργίες αυτές θα πρέπει να επιτρέπουν την εξαγωγή δεδομένων και δεικτών απόδοσης, τόσο σε επίπεδο μεμονωμένων υποθέσεων όσο και σε συγκεντρωτικό επίπεδο, υποστηρίζοντας τη σύνταξη εκθέσεων αναφοράς και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων από τα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ.

Σε τεχνικό επίπεδο, το σύστημα θα πρέπει να υλοποιηθεί σύμφωνα με τις αρχές της σύγχρονης ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, αξιοποιώντας αρχιτεκτονική συμβατή με περιβάλλον υπολογιστικού νέφους και υποστηρίζοντας την ασφαλή, αξιόπιστη και επεκτάσιμη λειτουργία του. Θα πρέπει να διασφαλίζεται η υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος, η προστασία των δεδομένων και η δυνατότητα κλιμάκωσης της υποδομής, ανάλογα με τον φόρτο και τις επιχειρησιακές ανάγκες.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διακριτά περιβάλλοντα ανάπτυξης, δοκιμών και παραγωγικής λειτουργίας, καθώς και διαδικασίες ελέγχου και δοκιμών πριν από την παραγωγική διάθεση νέων εκδόσεων. Θα πρέπει επίσης να προβλέπονται μηχανισμοί παρακολούθησης της λειτουργίας του συστήματος, καταγραφής συμβάντων και διαχείρισης ασφαλών, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία και η έγκαιρη αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων.

Τέλος, οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος θα πρέπει να διασφαλίζουν τη

δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και προσαρμογής του Πληροφοριακού Συστήματος, τόσο σε επίπεδο λειτουργικότητας όσο και σε επίπεδο υποστήριξης νέων διαδικασιών ή αλλαγών στο θεσμικό πλαίσιο. Το σύστημα θα πρέπει να σχεδιαστεί ως μακροχρόνιο εργαλείο υποστήριξης της ΔΥΠΑ, ικανό να εξελίσσεται μαζί με τις ανάγκες του Φορέα και τις απαιτήσεις της διοικητικής λειτουργίας και της δημόσιας πολιτικής απασχόλησης.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, κάνοντας χρήση σύγχρονων εργαλείων και ψηφιακών εφαρμογών διοίκησης και διαχείρισης έργων, θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Α/Α	Πακέτο Εργασίας	Περιγραφή Πακέτου	Ενδεικτικές Εργασίες που Περιλαμβάνονται
1	ΠΕ1 – Διαχείριση και Συντονισμός Έργου	Αφορά τον συνολικό συντονισμό, τη διοίκηση και την παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης.	Σχέδιο διαχείρισης έργου, παρακολούθηση προόδου, συντονισμός ομάδας έργου, διαχείριση κινδύνων, επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, περιοδικές αναφορές προόδου.
2	ΠΕ2 – Ανάλυση Απαιτήσεων και Λειτουργικός Σχεδιασμός	Αφορά την ανάλυση των επιχειρησιακών αναγκών της ΔΥΠΑ και τον λειτουργικό σχεδιασμό του πληροφοριακού συστήματος.	Καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών, ανάλυση απαιτήσεων χρηστών, προσδιορισμός κατηγοριών υποθέσεων, σχεδιασμός ροών εργασίας, καθορισμός λειτουργικών προδιαγραφών.
3	ΠΕ3 – Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Συστήματος	Αφορά τον τεχνικό σχεδιασμό του πληροφοριακού συστήματος και της υποδομής λειτουργίας του.	Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής λογισμικού, σχεδιασμός βάσης δεδομένων, σχεδιασμός μηχανισμών ασφάλειας, σχεδιασμός διαλειτουργικότητας και APIs, καθορισμός τεχνολογικής υποδομής.
4	ΠΕ4 – Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος	Αφορά την ανάπτυξη των βασικών λειτουργικών ενοτήτων της εφαρμογής.	Ανάπτυξη υποσυστήματος διαχείρισης ενστάσεων, ανάπτυξη υποσυστήματος καταγγελιών, ανάπτυξη υποσυστήματος χρηστών και ρόλων, ανάπτυξη μηχανισμού workflow.
5	ΠΕ5 – Υλοποίηση Μηχανισμών Παρακολούθησης και Αναφορών	Αφορά την ανάπτυξη εργαλείων παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων και υποστήριξης της διοίκησης.	Υλοποίηση dashboards διοίκησης, ανάπτυξη αναφορών, μηχανισμοί SLA monitoring, ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις, red flags και δείκτες παρακολούθησης.
6	ΠΕ6 – Ενσωμάτωση Λειτουργιών Τεχνητής Νοημοσύνης	Αφορά την ανάπτυξη και ενσωμάτωση λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης για την υποστήριξη των χρηστών και την ανάλυση δεδομένων.	Ανάλυση δεδομένων υποθέσεων, μηχανισμοί έγκαιρης προειδοποίησης, ευφυείς βοηθοί χρηστών, ανίχνευση ανωμαλιών στη ροή υποθέσεων, ανάλυση τάσεων και μοτίβων.
7	ΠΕ7 – Δοκιμές και Πιλοτική Λειτουργία	Αφορά τον έλεγχο λειτουργικότητας του συστήματος και την πιλοτική εφαρμογή του.	Δοκιμές λειτουργικότητας, δοκιμές αποδοχής χρηστών, πιλοτική λειτουργία, διορθώσεις και βελτιώσεις συστήματος.
8	ΠΕ8 – Εκπαίδευση Χρηστών	Αφορά την εκπαίδευση των χρηστών και των διαχειριστών του συστήματος.	Εκπαιδευτικά σεμινάρια, εγχειρίδια χρήσης, υλικό εκπαίδευσης, υποστήριξη κατά την πρώτη χρήση.
9	ΠΕ9 – Παραγωγική Λειτουργία και	Αφορά την τελική θέση του συστήματος σε παραγωγική	Παραγωγική λειτουργία συστήματος, τεχνική υποστήριξη χρηστών,

A/A	Πακέτο Εργασίας	Περιγραφή Πακέτου	Ενδεικτικές Εργασίες που Περιλαμβάνονται
	Υποστήριξη	λειτουργία και την τεχνική υποστήριξη κατά τη διάρκεια του έργου.	συντήρηση εφαρμογής, παρακολούθηση λειτουργίας και βελτιστοποίηση.

Οι ως άνω εκτελεσθείσες εργασίες, περιγράφονται διακριτά ανά Πακέτο Εργασίας και ανά Ενέργεια ως εξής:

Ειδικότερα:

ΠΕ1 – Διαχείριση και Συντονισμός Έργου

Το Πακέτο Εργασίας 1 αφορά τη συνολική διοίκηση, οργάνωση, παρακολούθηση και υποστήριξη της υλοποίησης του έργου καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, με στόχο τη διασφάλιση της ομαλής, έγκαιρης και ποιοτικά επαρκούς εκτέλεσης του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου. Ο Ανάδοχος οφείλει να εφαρμόσει κατάλληλο πλαίσιο διοίκησης έργου, το οποίο θα καλύπτει τον προγραμματισμό, τον συντονισμό των εμπλεκόμενων στελεχών, την παρακολούθηση της προόδου, τη διαχείριση αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των επιμέρους πακέτων εργασίας, καθώς και τη συστηματική επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη και όργανα της ΔΥΠΑ.

Στο πλαίσιο του παρόντος πακέτου εργασίας, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εκπόνηση και διαρκή επικαιροποίηση του αναλυτικού σχεδίου διοίκησης του έργου, στο οποίο θα αποτυπώνονται η μεθοδολογία υλοποίησης, το οργανωτικό σχήμα της ομάδας έργου, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, τα κρίσιμα ορόσημα, οι μηχανισμοί παρακολούθησης, καθώς και οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας. Η διοίκηση του έργου θα πρέπει να βασίζεται σε συστηματική παρακολούθηση της υλοποίησης, με σαφή εικόνα της εξέλιξης κάθε επιμέρους δράσης, των τυχόν αποκλίσεων από το προγραμματισμένο χρονοδιάγραμμα και των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει τον συνεχή συντονισμό της Ομάδας Έργου, ώστε οι επιμέρους φάσεις ανάλυσης, σχεδιασμού, ανάπτυξης, παραμετροποίησης, ελέγχων, πιλοτικής λειτουργίας, εκπαίδευσης και παραγωγικής υποστήριξης να εξελίσσονται με συνεκτικό και ελεγχόμενο τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό, απαιτείται η οργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών διοίκησης, η κατανομή εργασιών στα στελέχη του έργου, η παρακολούθηση της τήρησης των υποχρεώσεων κάθε ρόλου, καθώς και η διαχείριση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά την υλοποίηση και επηρεάζουν το φυσικό αντικείμενο, το χρονοδιάγραμμα ή την ποιότητα των παραδοτέων.

Το πακέτο εργασίας περιλαμβάνει επίσης τη θεσμική και επιχειρησιακή επικοινωνία με τη ΔΥΠΑ, μέσω τακτικών και έκτακτων συναντήσεων εργασίας, συντονιστικών συνεδριάσεων, παρουσιάσεων προόδου και διαβούλευσης επί ειδικότερων θεμάτων που συνδέονται με τις απαιτήσεις του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίζει τη ΔΥΠΑ με έγκαιρη και αξιόπιστη πληροφόρηση σχετικά με την πορεία υλοποίησης, την κατάσταση των παραδοτέων, τα ζητήματα που απαιτούν λήψη αποφάσεων, καθώς και τους ενδεχόμενους κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου. Η επικοινωνία αυτή θα πρέπει να είναι δομημένη, συστηματική και τεκμηριωμένη, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται πλήρης εικόνα του έργου σε όλα τα στάδια εξέλιξής του.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η παρακολούθηση του χρονοδιαγράμματος και των οροσήμων του έργου. Ο Ανάδοχος οφείλει να εφαρμόζει κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου προόδου, μέσω των οποίων θα καθίσταται δυνατή η συστηματική αποτίμηση της πορείας των εργασιών σε σχέση με τον αρχικό προγραμματισμό. Σε περίπτωση εντοπισμού αποκλίσεων, καθυστερήσεων ή παραγόντων που δύνανται να θέσουν σε κίνδυνο την υλοποίηση του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εισηγείται τεκμηριωμένα διορθωτικά μέτρα, προτάσεις αναπρογραμματισμού ή ενέργειες περιορισμού των επιπτώσεων, με γνώμονα τη διασφάλιση της ομαλής εξέλιξης του έργου και της επίτευξης των στόχων του.

Στο πλαίσιο του ΠΕ1 περιλαμβάνεται επίσης η διαχείριση κινδύνων του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναγνωρίζει εγκαίρως τους κρίσιμους παράγοντες που δύνανται να επηρεάσουν αρνητικά την πορεία της υλοποίησης, όπως οργανωτικές δυσχέρειες, τεχνικές εξαρτήσεις, ανάγκες

προσαρμογής απαιτήσεων, δυσχέρειες διαλειτουργικότητας, καθυστερήσεις σε εγκρίσεις ή άλλα ζητήματα που αφορούν το διοικητικό και επιχειρησιακό περιβάλλον του έργου. Για κάθε σημαντικό κίνδυνο θα πρέπει να προσδιορίζονται η πιθανότητα εκδήλωσης, ο βαθμός επίδρασης, τα μέτρα πρόληψης και οι ενέργειες αντιμετώπισης, προκειμένου να περιορίζεται η πιθανότητα αστοχίας ή ουσιώδους απόκλισης από τον προγραμματισμό.

Εξίσου κρίσιμη είναι και η λειτουργία του μηχανισμού διασφάλισης ποιότητας του έργου, ο οποίος εντάσσεται στο παρόν πακέτο εργασίας. Ο Ανάδοχος οφείλει να εφαρμόζει διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου ποιότητας για το σύνολο των παραγόμενων αποτελεσμάτων, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα παραδοτέα, οι τεχνικές υλοποιήσεις, οι αναφορές, οι παραμετροποιήσεις και οι υπηρεσίες υποστήριξης ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της διακήρυξης, στις τεχνικές προδιαγραφές και στις επιχειρησιακές ανάγκες της ΔΥΠΑ. Η ποιότητα θα πρέπει να ελέγχεται όχι μόνο ως προς την τυπική πληρότητα των παραδοτέων, αλλά και ως προς την πρακτική τους καταλληλότητα, τη συνέπεια μεταξύ των επιμέρους φάσεων του έργου και τη δυνατότητα ομαλής ένταξης του συστήματος στο λειτουργικό περιβάλλον του Φορέα.

Στο πακέτο εργασίας εντάσσεται επιπλέον η τήρηση συστηματικής τεκμηρίωσης διαχείρισης έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συντάσσει και να υποβάλλει τακτικές αναφορές προόδου, πρακτικά συναντήσεων, εισηγήσεις επί κρίσιμων θεμάτων, στοιχεία παρακολούθησης χρονοδιαγράμματος, αναφορές κινδύνων και λοιπά διοικητικά ή τεχνικά έγγραφα που τεκμηριώνουν την πορεία του έργου. Η τεκμηρίωση αυτή είναι απαραίτητη τόσο για λόγους παρακολούθησης και λογοδοσίας όσο και για τη διευκόλυνση της ΔΥΠΑ στην παραλαβή, εποπτεία και συνολική διακυβέρνηση του έργου. Τέλος, το ΠΕ1 καλύπτει τη συνολική υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής ως προς τον συντονισμό των φάσεων παραλαβής, την επιβεβαίωση της εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου και την προετοιμασία της μετάβασης από τη μία φάση του έργου στην επόμενη. Μέσω του παρόντος πακέτου εργασίας διασφαλίζεται ότι το έργο δεν θα εξελιχθεί ως αποσπασματικό σύνολο τεχνικών παρεμβάσεων, αλλά ως ενιαία, οργανωμένη και διοικητικά ελεγχόμενη πρωτοβουλία ψηφιακού μετασχηματισμού, πλήρως ευθυγραμμισμένη με τις ανάγκες, τις διαδικασίες και τις προτεραιότητες της ΔΥΠΑ.

ΠΕ2 – Ανάλυση Απαιτήσεων και Λειτουργικός Σχεδιασμός

Το Πακέτο Εργασίας 2 αφορά την αναλυτική αποτύπωση των επιχειρησιακών απαιτήσεων της ΔΥΠΑ και τον λειτουργικό σχεδιασμό του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών. Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η πλήρης κατανόηση του θεσμικού, διοικητικού και επιχειρησιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί η ΔΥΠΑ, καθώς και η αποτύπωση των διαδικασιών που σχετίζονται με την υποβολή, επεξεργασία και παρακολούθηση ενστάσεων και καταγγελιών. Η φάση αυτή αποτελεί κρίσιμο στάδιο για την επιτυχή υλοποίηση του έργου, καθώς θέτει τις βάσεις για τον σχεδιασμό ενός συστήματος που θα ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις πραγματικές ανάγκες των υπηρεσιών και των χρηστών του Φορέα.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να μελετήσει το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις διαδικασίες διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών, καθώς και τις υφιστάμενες διοικητικές πρακτικές της ΔΥΠΑ. Η μελέτη αυτή θα περιλαμβάνει την καταγραφή των διαδικασιών που εφαρμόζονται από τις αρμόδιες οργανικές μονάδες, την ανάλυση των σταδίων επεξεργασίας κάθε τύπου υπόθεσης, τον προσδιορισμό των εμπλεκόμενων ρόλων και αρμοδιοτήτων, καθώς και την αποτύπωση των σημείων στα οποία εντοπίζονται καθυστερήσεις, επαναλαμβανόμενες ενέργειες ή λειτουργικές δυσχέρειες.

Στο ίδιο πλαίσιο, ο Ανάδοχος θα προχωρήσει σε συστηματική καταγραφή των λειτουργικών απαιτήσεων του πληροφοριακού συστήματος, σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ. Η διαδικασία αυτή θα περιλαμβάνει τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών, την ανάλυση των απαιτούμενων δεδομένων και πληροφοριών, τον προσδιορισμό των λειτουργικών σεναρίων χρήσης του συστήματος και την αποτύπωση των βασικών επιχειρησιακών διαδικασιών που θα πρέπει να υποστηρίζονται ψηφιακά. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον εντοπισμό των απαιτήσεων που σχετίζονται με την παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων, την τήρηση προθεσμιών, τη διασφάλιση της διαφάνειας και τη διευκόλυνση της διοικητικής εποπτείας.

Στο πλαίσιο της ανάλυσης απαιτήσεων θα πραγματοποιηθεί λεπτομερής αποτύπωση των κατηγοριών

και υποκατηγοριών ενστάσεων και καταγγελιών που διαχειρίζεται η ΔΥΠΑ, καθώς και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που παρουσιάζει κάθε κατηγορία υπόθεσης. Η αποτύπωση αυτή θα αποτελέσει τη βάση για τον σχεδιασμό ενός δυναμικού μηχανισμού κατηγοριοποίησης και διαχείρισης υποθέσεων, ο οποίος θα επιτρέπει την εύκολη προσθήκη νέων κατηγοριών ή την τροποποίηση υφιστάμενων, χωρίς την ανάγκη τεχνικών αλλαγών στο λογισμικό.

Παράλληλα, θα πραγματοποιηθεί αναλυτικός σχεδιασμός των ροών εργασίας που θα υποστηρίζει το σύστημα. Οι ροές αυτές θα αποτυπώνουν τα στάδια επεξεργασίας των υποθέσεων, τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες ή χρήστες που εμπλέκονται σε κάθε στάδιο, τις απαιτούμενες ενέργειες και τους κανόνες μετάβασης από το ένα στάδιο στο επόμενο. Ο σχεδιασμός των ροών εργασίας θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ανάγκη για πολλαπλά επίπεδα ελέγχου και εγκρίσεων, τη δυνατότητα επιστροφής υποθέσεων για συμπλήρωση στοιχείων ή επανεξέταση, καθώς και την παρακολούθηση των προθεσμιών επεξεργασίας.

Σημαντικό μέρος του πακέτου εργασίας αφορά επίσης τον καθορισμό των δεδομένων που θα διαχειρίζεται το σύστημα. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει τις βασικές οντότητες δεδομένων, τις σχέσεις μεταξύ τους, τα απαιτούμενα πεδία πληροφορίας και τους κανόνες εγκυρότητας των δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό θα καθοριστούν τα στοιχεία που θα καταγράφονται για κάθε υπόθεση, τα μεταδεδομένα που θα συνοδεύουν τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά, καθώς και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παραγωγή αναφορών και στατιστικών δεδομένων.

Στο στάδιο του λειτουργικού σχεδιασμού θα προσδιοριστούν επίσης οι βασικές λειτουργικές ενότητες του πληροφοριακού συστήματος και η μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Ο σχεδιασμός αυτός θα περιλαμβάνει τον καθορισμό των λειτουργιών καταχώρισης και διαχείρισης υποθέσεων, των μηχανισμών παρακολούθησης προθεσμιών και ειδοποιήσεων, των λειτουργιών διαχείρισης εγγράφων και δικαιολογητικών, των δυνατοτήτων διαχείρισης χρηστών και ρόλων, καθώς και των εργαλείων αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης.

Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί και στον σχεδιασμό των μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων και έγκαιρης προειδοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό θα προσδιοριστούν οι δείκτες παρακολούθησης, οι κανόνες ενεργοποίησης ειδοποιήσεων και οι συνθήκες υπό τις οποίες θα εμφανίζονται ειδικές επισημάνσεις (red flags) για περιπτώσεις καθυστερήσεων, εκκρεμοτήτων ή άλλων καταστάσεων που απαιτούν διοικητική παρέμβαση.

Παράλληλα, θα εξεταστούν οι δυνατότητες αξιοποίησης τεχνολογιών ανάλυσης δεδομένων και τεχνητής νοημοσύνης για την υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος. Στο πλαίσιο αυτό θα προσδιοριστούν οι περιπτώσεις στις οποίες μπορούν να εφαρμοστούν μηχανισμοί ευφυούς ανάλυσης της πορείας των υποθέσεων, υποστήριξης των χρηστών κατά την επεξεργασία των υποθέσεων και εντοπισμού τάσεων ή μοτίβων στη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών.

Το αποτέλεσμα του πακέτου εργασίας θα είναι η παραγωγή ολοκληρωμένης μελέτης ανάλυσης απαιτήσεων και λειτουργικού σχεδιασμού, η οποία θα αποτελέσει τη βάση για τα επόμενα στάδια υλοποίησης του έργου. Η μελέτη αυτή θα αποτυπώνει με σαφήνεια τις λειτουργικές ανάγκες της ΔΥΠΑ, τις επιχειρησιακές διαδικασίες που θα υποστηριχθούν από το σύστημα, τις βασικές λειτουργικές ενότητες της εφαρμογής και τις προδιαγραφές που θα πρέπει να τηρηθούν κατά την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του πληροφοριακού συστήματος.

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας διασφαλίζεται ότι το έργο θα προχωρήσει σε στάδιο τεχνικού σχεδιασμού και ανάπτυξης έχοντας σαφή και κοινά αποδεκτή εικόνα των απαιτήσεων, των διαδικασιών και των στόχων που καλείται να εξυπηρετήσει το πληροφοριακό σύστημα για τη ΔΥΠΑ.

ΠΕ3 – Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Σκοπός του πακέτο 3 Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών, το οποίο θα αναπτυχθεί για τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), είναι η διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης και επεκτάσιμης αρχιτεκτονικής λύσης, η οποία θα υποστηρίζει με αξιόπιστο και ασφαλή τρόπο τις λειτουργικές απαιτήσεις του έργου και θα διασφαλίζει τη μακροχρόνια βιωσιμότητα και εξέλιξη του συστήματος.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα πραγματοποιηθεί ο αναλυτικός σχεδιασμός της τεχνικής αρχιτεκτονικής του συστήματος, λαμβάνοντας υπόψη τις λειτουργικές απαιτήσεις που έχουν προσδιοριστεί στο προηγούμενο στάδιο, καθώς και τις τεχνολογικές κατευθύνσεις και πολιτικές της

ΔΥΠΑ για την ανάπτυξη και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων. Ο σχεδιασμός της αρχιτεκτονικής θα πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονες αρχές ανάπτυξης λογισμικού και να εξασφαλίζει σαφή διαχωρισμό των επιπέδων λειτουργίας του συστήματος, επιτρέποντας την ευκολότερη συντήρηση, επέκταση και προσαρμογή του σε μελλοντικές ανάγκες.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να οργανώνεται σε διακριτά επίπεδα, τα οποία περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον το επίπεδο παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο διαχείρισης δεδομένων. Το επίπεδο παρουσίασης θα παρέχει το περιβάλλον αλληλεπίδρασης των χρηστών με το σύστημα μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, η οποία θα είναι προσβάσιμη μέσω σύγχρονων φυλλομετρητών διαδικτύου χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης εξειδικευμένου λογισμικού. Το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής θα υλοποιεί τις βασικές λειτουργίες του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών διαχείρισης υποθέσεων, ρών εργασίας, ελέγχων, ειδοποιήσεων και αναφορών. Το επίπεδο δεδομένων θα είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση, διαχείριση και ανάκτηση των πληροφοριών που σχετίζονται με τις υποθέσεις, τους χρήστες, τα δικαιολογητικά και το ιστορικό ενεργειών.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα σχεδιαστεί επίσης το μοντέλο δεδομένων του συστήματος, το οποίο θα καθορίζει τις βασικές οντότητες, τις μεταξύ τους σχέσεις και τους κανόνες διαχείρισης των δεδομένων. Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να διασφαλίζει την ακεραιότητα και συνέπεια των δεδομένων, καθώς και τη δυνατότητα αποτελεσματικής αναζήτησης και επεξεργασίας πληροφοριών. Ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να δοθεί στη διαχείριση των δεδομένων που σχετίζονται με τις υποθέσεις ενστάσεων και καταγγελιών, τα συνημμένα έγγραφα και τα μεταδεδομένα που τα συνοδεύουν, ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα και η ιχνηλασιμότητα των στοιχείων.

Ένα σημαντικό στοιχείο της αρχιτεκτονικής σχεδίασης αφορά την υλοποίηση του μηχανισμού ρών εργασίας (workflow engine), ο οποίος θα αποτελεί βασικό λειτουργικό πυρήνα του συστήματος. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να επιτρέπει τον παραμετρικό ορισμό των διαδικασιών επεξεργασίας των υποθέσεων, των σταδίων επεξεργασίας, των εμπλεκόμενων ρόλων και των κανόνων μετάβασης μεταξύ των σταδίων. Η αρχιτεκτονική σχεδίαση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι ροές εργασίας μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα σε νέες απαιτήσεις ή αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο, χωρίς να απαιτείται εκτεταμένη τροποποίηση του λογισμικού.

Στο ίδιο πλαίσιο θα σχεδιαστούν και οι μηχανισμοί παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων και έγκαιρης προειδοποίησης, οι οποίοι θα επιτρέπουν την αναγνώριση καταστάσεων που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή από τη διοίκηση της ΔΥΠΑ. Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να υποστηρίζει τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων που σχετίζονται με την πρόοδο των υποθέσεων, την τήρηση προθεσμιών, τον φόρτο εργασίας των χρηστών και άλλα κρίσιμα στοιχεία, ώστε να είναι δυνατή η ενεργοποίηση ειδοποιήσεων και red flags σε περιπτώσεις καθυστερήσεων ή άλλων αποκλίσεων από τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

Στο πλαίσιο του τεχνικού σχεδιασμού θα καθοριστούν επίσης οι μηχανισμοί διαλειτουργικότητας του συστήματος με άλλα πληροφοριακά συστήματα της ΔΥΠΑ ή άλλων δημόσιων φορέων. Η αρχιτεκτονική θα πρέπει να προβλέπει την ύπαρξη κατάλληλων διεπαφών ανταλλαγής δεδομένων, όπως υπηρεσίες διαδικτύου ή διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών (APIs), οι οποίες θα επιτρέπουν την ασφαλή και αξιόπιστη επικοινωνία με εξωτερικά συστήματα όπου αυτό απαιτείται.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον σχεδιασμό της ασφάλειας του συστήματος. Η αρχιτεκτονική θα πρέπει να ενσωματώνει μηχανισμούς ελέγχου ταυτότητας χρηστών, διαχείρισης δικαιωμάτων πρόσβασης, προστασίας δεδομένων κατά τη μεταφορά και αποθήκευση, καθώς και καταγραφής ενεργειών χρηστών μέσω κατάλληλου μηχανισμού audit trail. Οι μηχανισμοί αυτοί θα πρέπει να εξασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων που διαχειρίζεται το σύστημα και τη συμμόρφωση με το ισχύον πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Η τεχνική αρχιτεκτονική θα πρέπει επίσης να υποστηρίζει τη λειτουργία του συστήματος σε σύγχρονα υπολογιστικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων υποδομών υπολογιστικού νέφους ή υποδομών κέντρων δεδομένων της ΔΥΠΑ. Ο σχεδιασμός θα πρέπει να διασφαλίζει την υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος, την ανθεκτικότητα σε αστοχίες, καθώς και τη δυνατότητα κλιμάκωσης της υποδομής σε περίπτωση αύξησης του αριθμού των χρηστών ή του όγκου των δεδομένων.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα καθοριστούν επίσης τα περιβάλλοντα λειτουργίας του συστήματος, τα οποία θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον περιβάλλον ανάπτυξης, περιβάλλον δοκιμών και περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας. Η διάκριση αυτή είναι απαραίτητη για την ασφαλή ανάπτυξη και εξέλιξη του συστήματος, επιτρέποντας τον έλεγχο νέων λειτουργιών πριν από την παραγωγική τους διάθεση.

Το αποτέλεσμα του πακέτου εργασίας θα είναι η παραγωγή ολοκληρωμένης τεχνικής μελέτης αρχιτεκτονικής του συστήματος, η οποία θα περιγράφει τη δομή του λογισμικού, τις βασικές τεχνολογικές επιλογές, το μοντέλο δεδομένων, τους μηχανισμούς διαλειτουργικότητας και ασφάλειας, καθώς και τις βασικές αρχές λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος. Η μελέτη αυτή θα αποτελέσει το τεχνικό υπόβαθρο για την επόμενη φάση του έργου, η οποία αφορά την ανάπτυξη και υλοποίηση των επιμέρους λειτουργικών ενοτήτων της εφαρμογής.

ΠΕ4 – Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος

Το Πακέτο Εργασίας 4 αφορά την ανάπτυξη, υλοποίηση και παραμετροποίηση του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), σύμφωνα με τις λειτουργικές απαιτήσεις και την αρχιτεκτονική σχεδίαση που έχουν προσδιοριστεί στα προηγούμενα στάδια του έργου. Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης ψηφιακής πλατφόρμας, η οποία θα υποστηρίζει με αξιόπιστο, ασφαλή και αποδοτικό τρόπο τη διαχείριση και παρακολούθηση των σχετικών υποθέσεων.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα υλοποιηθούν οι βασικές λειτουργικές ενότητες του συστήματος, οι οποίες θα καλύπτουν το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με την καταχώριση, επεξεργασία και παρακολούθηση ενστάσεων και καταγγελιών. Η ανάπτυξη του λογισμικού θα πρέπει να βασίζεται στις αρχές της σύγχρονης ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, με στόχο τη δημιουργία μιας ευέλικτης, επεκτάσιμης και εύκολα συντηρήσιμης εφαρμογής, η οποία θα μπορεί να προσαρμόζεται στις εξελισσόμενες ανάγκες της ΔΥΠΑ.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης θα υλοποιηθεί το υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο θα αποτελεί τον βασικό πυρήνα της εφαρμογής. Το υποσύστημα αυτό θα επιτρέπει την καταχώριση νέων υποθέσεων ενστάσεων και καταγγελιών, την αποθήκευση των σχετικών στοιχείων και δικαιολογητικών, την ενημέρωση της κατάστασης επεξεργασίας και την παρακολούθηση της εξέλιξης κάθε υπόθεσης καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της. Οι λειτουργίες του υποσυστήματος θα πρέπει να διασφαλίζουν την πλήρη καταγραφή των ενεργειών που πραγματοποιούνται σε κάθε υπόθεση, καθώς και τη δυνατότητα αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών με βάση διαφορετικά κριτήρια.

Ιδιαίτερη σημασία θα δοθεί στην υλοποίηση του μηχανισμού ροών εργασίας, ο οποίος θα επιτρέπει την παραμετρική διαχείριση των διαδικασιών επεξεργασίας των υποθέσεων. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να υποστηρίζει τον ορισμό σταδίων επεξεργασίας, την αντιστοίχιση αρμόδιων χρηστών ή υπηρεσιακών μονάδων, τον καθορισμό κανόνων μετάβασης μεταξύ των σταδίων και την ενεργοποίηση ενεργειών ή ειδοποιήσεων κατά την εξέλιξη της διαδικασίας. Η υλοποίηση του workflow θα πρέπει να επιτρέπει την εύκολη προσαρμογή των διαδικασιών σε νέες απαιτήσεις ή αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο, χωρίς να απαιτείται εκτεταμένη τροποποίηση του πηγαίου κώδικα της εφαρμογής.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα υλοποιηθούν επίσης λειτουργίες διαχείρισης κατηγοριών και υποκατηγοριών υποθέσεων. Οι λειτουργίες αυτές θα επιτρέπουν στους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές του συστήματος να δημιουργούν, να τροποποιούν ή να απενεργοποιούν κατηγορίες ενστάσεων και καταγγελιών, καθώς και να συσχετίζουν κάθε κατηγορία με συγκεκριμένες ροές εργασίας, απαιτούμενα δικαιολογητικά και προθεσμίες επεξεργασίας. Η δυνατότητα αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προσαρμογή του συστήματος στις επιχειρησιακές ανάγκες της ΔΥΠΑ και στις ενδεχόμενες αλλαγές των διοικητικών διαδικασιών.

Παράλληλα θα υλοποιηθεί το υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και δικαιολογητικών, το οποίο θα επιτρέπει την καταχώριση, αποθήκευση και συσχέτιση εγγράφων με τις αντίστοιχες υποθέσεις. Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την αποθήκευση μεταδεδομένων για κάθε έγγραφο, την τήρηση ιστορικού εκδόσεων και την καταγραφή των ενεργειών που πραγματοποιούνται επί των εγγράφων, διασφαλίζοντας την αξιοπιστία και την ιχνηλασιμότητα των πληροφοριών. Επιπλέον, το

σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα παραγωγής τυποποιημένων εγγράφων, εισηγήσεων ή αποφάσεων, αξιοποιώντας τα δεδομένα που έχουν καταχωριστεί στο σύστημα.

Σημαντικό μέρος της ανάπτυξης αφορά και την υλοποίηση μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων και έγκαιρης προειδοποίησης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την παρακολούθηση των προθεσμιών επεξεργασίας των υποθέσεων και να ενεργοποιεί κατάλληλες ειδοποιήσεις ή επισημάνσεις σε περιπτώσεις καθυστερήσεων, εκκρεμοτήτων ή άλλων καταστάσεων που απαιτούν διοικητική προσοχή. Στο πλαίσιο αυτό θα υλοποιηθούν λειτουργίες red flags, οι οποίες θα επιτρέπουν τον εντοπισμό κρίσιμων καταστάσεων και την έγκαιρη ενημέρωση των αρμόδιων χρηστών ή στελεχών της ΔΥΠΑ.

Η ανάπτυξη του συστήματος θα περιλαμβάνει επίσης την υλοποίηση μηχανισμών διαχείρισης χρηστών και ρόλων. Το υποσύστημα αυτό θα επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση λογαριασμών χρηστών, την αντιστοίχιση ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης και τον περιορισμό της πρόσβασης σε συγκεκριμένες λειτουργίες ή δεδομένα, ανάλογα με τις αρμοδιότητες κάθε χρήστη. Η λειτουργικότητα αυτή είναι απαραίτητη για την ασφαλή λειτουργία του συστήματος και την προστασία των δεδομένων που διαχειρίζεται.

Στο ίδιο πλαίσιο θα υλοποιηθούν λειτουργίες αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης, οι οποίες θα επιτρέπουν την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και την παρακολούθηση της διαχείρισης των υποθέσεων σε συγκεντρωτικό επίπεδο. Οι λειτουργίες αυτές θα παρέχουν δυνατότητες δημιουργίας αναφορών και απεικόνισης δεδομένων, υποστηρίζοντας τη διοίκηση της ΔΥΠΑ στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και στην αξιολόγηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης θα ενσωματωθούν επίσης λειτουργίες υποστήριξης τεχνητής νοημοσύνης και ανάλυσης δεδομένων, οι οποίες θα συμβάλλουν στη βελτίωση της παρακολούθησης των υποθέσεων και στην υποστήριξη των χρηστών κατά τη διαχείριση των διαδικασιών. Οι λειτουργίες αυτές θα μπορούν να αξιοποιούν τα δεδομένα του συστήματος για την αναγνώριση τάσεων, την επισήμανση πιθανών καθυστερήσεων ή ανωμαλιών και την παροχή υποστηρικτικών πληροφοριών προς τους χρήστες, συμβάλλοντας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών της ΔΥΠΑ.

Κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης θα εφαρμόζονται διαδικασίες ελέγχου ποιότητας του λογισμικού, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι λειτουργικές ενότητες του συστήματος υλοποιούνται σύμφωνα με τις προδιαγραφές και ανταποκρίνονται στις επιχειρησιακές απαιτήσεις του έργου. Οι διαδικασίες αυτές θα περιλαμβάνουν ελέγχους λειτουργικότητας, ελέγχους ορθότητας των δεδομένων, καθώς και δοκιμές των επιμέρους λειτουργιών πριν από την ενσωμάτωσή τους στο συνολικό σύστημα.

Το αποτέλεσμα του πακέτου εργασίας θα είναι η υλοποίηση της βασικής λειτουργικής έκδοσης του πληροφοριακού συστήματος, η οποία θα ενσωματώνει το σύνολο των κύριων λειτουργιών διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών και θα είναι έτοιμη να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο ελέγχων, δοκιμών και πιλοτικής λειτουργίας.

ΠΕ5 – Υλοποίηση Μηχανισμών Παρακολούθησης και Αναφορών

Το Πακέτο Εργασίας 5 αφορά την ανάπτυξη και υλοποίηση των μηχανισμών παρακολούθησης της λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος και της εξέλιξης των υποθέσεων ενστάσεων και καταγγελιών, καθώς και την παροχή ολοκληρωμένων εργαλείων αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης προς τα αρμόδια στελέχη της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ). Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η δημιουργία ενός συνεκτικού περιβάλλοντος εποπτείας, το οποίο θα επιτρέπει τη συστηματική παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων, την αξιολόγηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών και την έγκαιρη αναγνώριση ζητημάτων που απαιτούν διοικητική παρέμβαση.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα υλοποιηθούν μηχανισμοί παρακολούθησης της εξέλιξης των υποθέσεων σε πραγματικό χρόνο, οι οποίοι θα επιτρέπουν την απεικόνιση της κατάστασης κάθε υπόθεσης, του σταδίου επεξεργασίας στο οποίο βρίσκεται, των ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί και των εκκρεμοτήτων που απομένουν. Οι μηχανισμοί αυτοί θα πρέπει να παρέχουν σαφή και αξιόπιστη εικόνα της λειτουργίας των διαδικασιών διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών, υποστηρίζοντας τη διοίκηση της ΔΥΠΑ στην αποτελεσματική εποπτεία του συνόλου των υποθέσεων.

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει δύο διακριτά λειτουργικά modules, ήτοι το module διαχείρισης Ενστάσεων και το module διαχείρισης Καταγγελιών. Τα δύο αυτά modules θα λειτουργούν στο πλαίσιο ενιαίου πληροφοριακού περιβάλλοντος και επί κοινής βάσης δεδομένων για τα βασικά στοιχεία αναφοράς, διατηρώντας ωστόσο διακριτές ροές εργασίας, στάδια επεξεργασίας, επιχειρησιακούς κανόνες και μηχανισμούς εποπτείας. Στο dashboard του συστήματος θα πρέπει να παρέχεται τόσο η δυνατότητα διακριτής παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων ανά module όσο και η δυνατότητα συγκεντρωτικής εποπτείας του συνόλου των διαδικασιών από τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της ΔΥΠΑ.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να βασίζεται σε κοινό πυρήνα δεδομένων για βασικές οντότητες, όπως τα στοιχεία χρηστών, τα στοιχεία φυσικών ή νομικών προσώπων που υποβάλλουν υποθέσεις, τα στοιχεία υπηρεσιακών μονάδων και τα λοιπά βασικά μητρώα αναφοράς. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να είναι δυνατή η συσχέτιση ενός προσώπου με περισσότερες από μία υποθέσεις διαφορετικού τύπου, επιτρέποντας, για παράδειγμα, σε έναν χρήστη να υποβάλει ένσταση σε μία διαδικασία και ταυτόχρονα να υποβάλει καταγγελία σε άλλη διαδικασία, χωρίς να απαιτείται εκ νέου καταχώριση των βασικών στοιχείων του.

Αντίστοιχα, το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει ενιαία διαχείριση χρηστών και υπαλλήλων, με δυνατότητα ανάθεσης πολλαπλών ρόλων στον ίδιο χρήστη, ανάλογα με το module, τη ροή εργασίας και το στάδιο επεξεργασίας της υπόθεσης. Με τον τρόπο αυτό θα πρέπει να είναι δυνατή η περίπτωση κατά την οποία ένας υπάλληλος της ΔΥΠΑ συμμετέχει σε μία διαδικασία ως μέλος επιτροπής εξέτασης ενστάσεων και ταυτόχρονα ενεργεί σε άλλη διαδικασία ως χειριστής ή εισηγητής υπόθεσης καταγγελίας, με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης και διαφορετικό σύνολο ενεργειών. Η διαχείριση των ρόλων θα πρέπει να βασίζεται σε δυναμικό μοντέλο εξουσιοδότησης, το οποίο θα λαμβάνει υπόψη το είδος της υπόθεσης, το στάδιο επεξεργασίας, την οργανική μονάδα και τον εκάστοτε επιχειρησιακό ρόλο του χρήστη.

Ιδιαίτερη σημασία θα δοθεί στην παρακολούθηση των χρονικών προθεσμιών που συνδέονται με την επεξεργασία των υποθέσεων. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμούς παρακολούθησης επιπέδων υπηρεσίας (SLA monitoring), μέσω των οποίων θα καταγράφεται ο χρόνος επεξεργασίας κάθε υπόθεσης και κάθε σταδίου διαδικασίας. Οι μηχανισμοί αυτοί θα επιτρέπουν την έγκαιρη αναγνώριση περιπτώσεων καθυστέρησης και θα ενεργοποιούν κατάλληλες ειδοποιήσεις ή υπενθυμίσεις προς τους αρμόδιους χρήστες και τις εμπλεκόμενες υπηρεσιακές μονάδες.

Στο ίδιο πλαίσιο θα υλοποιηθούν μηχανισμοί ειδικών επισημάνσεων (red flags), οι οποίοι θα επιτρέπουν τον εντοπισμό καταστάσεων που απαιτούν αυξημένη διοικητική προσοχή. Οι επισημάνσεις αυτές θα μπορούν να ενεργοποιούνται όταν διαπιστώνεται υπέρβαση προθεσμιών, όταν μια υπόθεση παραμένει για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς επεξεργασία, όταν εντοπίζονται επαναλαμβανόμενες καταγγελίες για συναφή ζητήματα ή όταν παρατηρούνται άλλες ανωμαλίες στη διαχείριση των διαδικασιών. Οι περιπτώσεις αυτές θα εμφανίζονται σε κατάλληλα περιβάλλοντα παρακολούθησης και θα μπορούν να αποτελούν αντικείμενο άμεσης διοικητικής διερεύνησης.

Σημαντικό μέρος του πακέτου εργασίας αφορά την ανάπτυξη λειτουργιών αναφορών και στατιστικής ανάλυσης δεδομένων. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης αναφορών που θα αποτυπώνουν βασικούς δείκτες λειτουργίας του συστήματος και των διαδικασιών διαχείρισης υποθέσεων. Οι αναφορές αυτές θα επιτρέπουν την παρακολούθηση του πλήθους των ενστάσεων και καταγγελιών ανά κατηγορία, την ανάλυση του χρόνου επεξεργασίας των υποθέσεων, την καταγραφή του φόρτου εργασίας των υπηρεσιακών μονάδων και τη γενικότερη αποτίμηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών που εφαρμόζει η ΔΥΠΑ.

Οι λειτουργίες αναφορών θα πρέπει να υποστηρίζουν την εξαγωγή στοιχείων τόσο σε επίπεδο μεμονωμένης υπόθεσης όσο και σε συγκεντρωτικό επίπεδο, επιτρέποντας τη δημιουργία στατιστικών αναλύσεων που μπορούν να αξιοποιηθούν από τη διοίκηση της ΔΥΠΑ για τον σχεδιασμό και τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών. Παράλληλα θα υλοποιηθούν διαδραστικά dashboards διοικητικής πληροφόρησης, τα οποία θα παρέχουν συνοπτική και κατανοητή απεικόνιση των βασικών δεικτών λειτουργίας του συστήματος και της πορείας των υποθέσεων.

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της διοικητικής εποπτείας και της αποτελεσματικής κατανομής εργασιών, το σύστημα θα αξιοποιεί επίσης λειτουργίες ανάλυσης δεδομένων και τεχνητής νοημοσύνης, όπως

αυτές περιγράφονται αναλυτικότερα στα επόμενα παραδοτέα του έργου. Οι λειτουργίες αυτές θα επιτρέπουν την αξιολόγηση του φόρτου εργασίας που έχει ανατεθεί σε κάθε υπάλληλο, λαμβάνοντας υπόψη πολλαπλά κριτήρια, όπως ο αριθμός και το είδος των υποθέσεων που διαχειρίζεται, το στάδιο επεξεργασίας των υποθέσεων, τις προθεσμίες που εκκρεμούν, τη συμμετοχή του σε συλλογικά όργανα ή επιτροπές και τον συνολικό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση των σχετικών ενεργειών. Με βάση τα στοιχεία αυτά, το σύστημα θα μπορεί να υποστηρίξει τη διαδικασία ανάθεσης νέων υποθέσεων, παρέχοντας στους αρμόδιους χρήστες ενδείξεις ή προειδοποιήσεις πριν από την οριστική ανάθεση μιας εργασίας, προκειμένου να αξιολογείται κατά πόσο ο συγκεκριμένος υπάλληλος μπορεί να αναλάβει αποτελεσματικά τη νέα υποχρέωση χωρίς να διακυβεύεται η ομαλή εξέλιξη των υφιστάμενων υποθέσεων που χειρίζεται.

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας θα έχει δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύνολο εργαλείων παρακολούθησης, ειδοποιήσεων, αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης, το οποίο θα επιτρέπει στη ΔΥΠΑ να εποπτεύει αποτελεσματικά τη διαχείριση των ενστάσεων και καταγγελιών, να κατανέμει ορθολογικά τον φόρτο εργασίας μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων και να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις για τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών της.

ΠΕ6 – Ενσωμάτωση Λειτουργιών Τεχνητής Νοημοσύνης

Το Πακέτο Εργασίας 6 αφορά την ενσωμάτωση λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης στο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητας των διοικητικών διαδικασιών, τη βελτίωση της εποπτείας των υποθέσεων και την υποστήριξη των χρηστών κατά την επεξεργασία των εργασιών τους. Οι λειτουργίες αυτές θα αξιοποιούν τα δεδομένα που συλλέγονται κατά τη λειτουργία του συστήματος, παρέχοντας μηχανισμούς προηγμένης ανάλυσης, πρόβλεψης και υποστήριξης λήψης αποφάσεων.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα σχεδιαστούν και θα υλοποιηθούν μηχανισμοί ανάλυσης δεδομένων οι οποίοι θα επιτρέπουν την αξιοποίηση των πληροφοριών που προκύπτουν από την καθημερινή λειτουργία του συστήματος. Οι μηχανισμοί αυτοί θα επεξεργάζονται δεδομένα που σχετίζονται με τις υποθέσεις ενστάσεων και καταγγελιών, τα στάδια επεξεργασίας, τις χρονικές προθεσμίες, τον φόρτο εργασίας των χρηστών και τα ιστορικά δεδομένα των διαδικασιών, προκειμένου να εντοπίζουν τάσεις, πρότυπα συμπεριφοράς και πιθανούς παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών.

Ιδιαίτερη σημασία θα δοθεί στην ανάπτυξη μηχανισμών έγκαιρης προειδοποίησης, οι οποίοι θα αξιοποιούν τεχνικές ανάλυσης δεδομένων για την αναγνώριση πιθανών καθυστερήσεων ή δυσλειτουργιών στη διαχείριση των υποθέσεων. Οι μηχανισμοί αυτοί θα μπορούν να εντοπίζουν υποθέσεις που παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο υπέρβασης προθεσμιών, περιπτώσεις συσσώρευσης εκκρεμοτήτων σε συγκεκριμένες υπηρεσιακές μονάδες ή χρήστες, καθώς και ασυνήθιστα μοτίβα στη ροή των διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό θα παρέχεται στα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ η δυνατότητα έγκαιρης παρέμβασης και λήψης διορθωτικών μέτρων.

Παράλληλα, το σύστημα θα πρέπει να αξιοποιεί λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης για την υποστήριξη της κατανομής και διαχείρισης των υποθέσεων μεταξύ των χρηστών. Μέσω της ανάλυσης δεδομένων σχετικά με τον φόρτο εργασίας, το ιστορικό επεξεργασίας υποθέσεων και τις προθεσμίες που εκκρεμούν, θα μπορεί να αξιολογείται το επίπεδο επιβάρυνσης κάθε υπαλλήλου. Η λειτουργικότητα αυτή θα επιτρέπει στο σύστημα να παρέχει υποστηρικτικές ενδείξεις ή προειδοποιήσεις πριν από την ανάθεση νέων υποθέσεων, λαμβάνοντας υπόψη πολλαπλά κριτήρια όπως ο αριθμός των υποθέσεων που έχει ήδη αναλάβει ο χρήστης, το στάδιο επεξεργασίας στο οποίο βρίσκονται οι υφιστάμενες υποθέσεις, η πολυπλοκότητα των εργασιών και οι χρονικές προθεσμίες που εκκρεμούν.

Η αξιολόγηση αυτή θα πραγματοποιείται με στόχο τη διευκόλυνση της διαδικασίας ανάθεσης υποθέσεων από τα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ, παρέχοντας πρόσθετη πληροφόρηση σχετικά με τη δυνατότητα ενός υπαλλήλου να αναλάβει νέα εργασία. Το σύστημα δεν θα υποκαθιστά τη διοικητική απόφαση, αλλά θα λειτουργεί υποστηρικτικά προς αυτήν, προσφέροντας τεκμηριωμένα δεδομένα που θα βοηθούν στην ορθολογική κατανομή του φόρτου εργασίας.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα υλοποιηθούν επίσης λειτουργίες ευφυούς υποστήριξης των χρηστών κατά τη χρήση του συστήματος. Οι λειτουργίες αυτές θα μπορούν να παρέχουν προτάσεις ενεργειών ή καθοδήγηση κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας μιας υπόθεσης, με βάση τη δομή των διαδικασιών και τα δεδομένα που έχουν καταχωριστεί στο σύστημα. Η υποστήριξη αυτή θα συμβάλλει στη μείωση λαθών κατά την καταχώριση ή επεξεργασία στοιχείων και στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας χρήσης του συστήματος.

Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο του πακέτου εργασίας αφορά την αξιοποίηση τεχνικών ανάλυσης ιστορικών δεδομένων για την αναγνώριση τάσεων στη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών. Μέσω της επεξεργασίας των δεδομένων που συγκεντρώνονται στο σύστημα θα μπορεί να πραγματοποιείται ανάλυση του πλήθους και του τύπου των υποθέσεων, του χρόνου επεξεργασίας ανά κατηγορία, καθώς και της κατανομής των εργασιών μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων. Οι πληροφορίες αυτές θα μπορούν να αξιοποιηθούν από τη διοίκηση της ΔΥΠΑ για την αξιολόγηση της λειτουργίας των διαδικασιών και τον σχεδιασμό βελτιωτικών παρεμβάσεων.

Οι λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης που θα ενσωματωθούν στο σύστημα θα πρέπει να σχεδιαστούν με τρόπο που να διασφαλίζει τη διαφάνεια, την αξιοπιστία και την ερμηνευσιμότητα των αποτελεσμάτων τους. Η χρήση τους θα έχει καθαρά υποστηρικτικό χαρακτήρα και δεν θα αντικαθιστά την ανθρώπινη κρίση ή τη θεσμική διαδικασία λήψης αποφάσεων. Αντίθετα, θα λειτουργεί ως εργαλείο ενίσχυσης της διοικητικής λειτουργίας, παρέχοντας πρόσθετες πληροφορίες και αναλύσεις που θα συμβάλλουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών της ΔΥΠΑ.

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας θα έχει ενσωματωθεί στο πληροφοριακό σύστημα ένα σύνολο λειτουργιών προηγμένης ανάλυσης και τεχνητής νοημοσύνης, το οποίο θα υποστηρίζει τη διοίκηση της ΔΥΠΑ στην παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος, στην αποτελεσματική κατανομή των εργασιών και στη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών.

ΠΕ7 – Δοκιμές και Πιλοτική Λειτουργία

Το Πακέτο Εργασίας 7 αφορά τη διαδικασία ελέγχου, αξιολόγησης και πιλοτικής εφαρμογής του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών πριν από τη μετάβασή του σε πλήρη παραγωγική λειτουργία. Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του συστήματος, η επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές του έργου και η διαπίστωση της καταλληλότητάς του για χρήση στο επιχειρησιακό περιβάλλον της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ).

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα πραγματοποιηθούν εκτεταμένες δοκιμές του πληροφοριακού συστήματος, οι οποίες θα καλύπτουν τόσο τη λειτουργικότητα των επιμέρους υποσυστημάτων όσο και τη συνολική συμπεριφορά της εφαρμογής κατά τη διαχείριση πραγματικών σεναρίων χρήσης. Οι δοκιμές αυτές θα έχουν ως στόχο την επιβεβαίωση ότι το σύστημα υλοποιεί ορθά τις επιχειρησιακές διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί, ότι υποστηρίζει τις προβλεπόμενες ροές εργασίας και ότι οι λειτουργίες διαχείρισης υποθέσεων, εγγράφων, χρηστών και αναφορών λειτουργούν με συνέπεια και αξιοπιστία.

Οι διαδικασίες ελέγχου θα περιλαμβάνουν δοκιμές λειτουργικότητας των βασικών λειτουργιών του συστήματος, δοκιμές ολοκλήρωσης μεταξύ των επιμέρους υποσυστημάτων και δοκιμές που θα επιβεβαιώνουν την ορθή εφαρμογή των επιχειρησιακών κανόνων που έχουν οριστεί για τη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί στον έλεγχο της λειτουργίας των ροών εργασίας, της τήρησης των προθεσμιών επεξεργασίας, των μηχανισμών ειδοποιήσεων και των ειδικών επισημάνσεων (red flags), καθώς και της ορθής καταγραφής των ενεργειών των χρηστών στο σύστημα.

Στο πλαίσιο των δοκιμών θα ελεγχθεί επίσης η ορθή λειτουργία των μηχανισμών διαχείρισης χρηστών και ρόλων, με ιδιαίτερη έμφαση στη δυνατότητα ανάθεσης διαφορετικών ρόλων στον ίδιο χρήστη ανάλογα με το module και τη ροή εργασίας στην οποία συμμετέχει. Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι ένας χρήστης μπορεί να ενεργεί με διαφορετική ιδιότητα σε διαφορετικά λειτουργικά πλαίσια του συστήματος, όπως για παράδειγμα ως μέλος επιτροπής εξέτασης ενστάσεων

σε μία διαδικασία και ως χειριστής υπόθεσης καταγγελίας σε άλλη διαδικασία, χωρίς να παραβιάζονται οι κανόνες πρόσβασης και ασφάλειας.

Σημαντικό μέρος των δοκιμών θα αφορά επίσης τη λειτουργία των μηχανισμών παρακολούθησης, των εργαλείων αναφορών και των διοικητικών dashboards. Θα πρέπει να επιβεβαιώνεται ότι το σύστημα παρέχει αξιόπιστη και επικαιροποιημένη πληροφόρηση σχετικά με την πορεία των υποθέσεων, την τήρηση των προθεσμιών, τον φόρτο εργασίας των χρηστών και τη συνολική λειτουργία των διαδικασιών. Παράλληλα θα ελεγχθεί η ορθή λειτουργία των μηχανισμών ανάλυσης δεδομένων και των λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης που έχουν ενσωματωθεί στο σύστημα, ιδίως ως προς την αξιολόγηση του φόρτου εργασίας των χρηστών και την παροχή υποστηρικτικών ενδείξεων κατά τη διαδικασία ανάθεσης υποθέσεων.

Μετά την ολοκλήρωση των αρχικών δοκιμών θα πραγματοποιηθεί η φάση της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής φάσης το πληροφοριακό σύστημα θα τεθεί σε ελεγχόμενο περιβάλλον πραγματικής χρήσης, στο οποίο θα συμμετέχουν επιλεγμένοι χρήστες από τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες της ΔΥΠΑ. Στο πλαίσιο αυτό θα χρησιμοποιούνται πραγματικά ή ρεαλιστικά σενάρια επεξεργασίας υποθέσεων, προκειμένου να αξιολογηθεί η λειτουργία του συστήματος υπό συνθήκες που προσεγγίζουν την κανονική επιχειρησιακή λειτουργία.

Η πιλοτική λειτουργία θα επιτρέψει την αξιολόγηση της χρηστικότητας του συστήματος, της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών που υποστηρίζει και της συνολικής εμπειρίας των χρηστών κατά τη χρήση της εφαρμογής. Παράλληλα θα καταγραφούν τυχόν παρατηρήσεις, δυσλειτουργίες ή ανάγκες βελτίωσης που προκύπτουν από την πρακτική χρήση του συστήματος, ώστε να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες διορθωτικές παρεμβάσεις πριν από τη μετάβαση σε πλήρη παραγωγική λειτουργία.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας ο Ανάδοχος θα συγκεντρώνει και θα αξιολογεί τα αποτελέσματα των δοκιμών και της πιλοτικής λειτουργίας, καταγράφοντας συστηματικά τα ζητήματα που εντοπίζονται και τις ενέργειες που απαιτούνται για την αντιμετώπισή τους. Οι πληροφορίες αυτές θα τεκμηριώνονται σε σχετικές αναφορές δοκιμών και αξιολόγησης, οι οποίες θα υποβάλλονται στη ΔΥΠΑ και θα χρησιμοποιούνται ως βάση για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη βελτίωση και την τελική διαμόρφωση του συστήματος.

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας θα έχει διασφαλιστεί ότι το πληροφοριακό σύστημα λειτουργεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του έργου, ανταποκρίνεται στις επιχειρησιακές ανάγκες της ΔΥΠΑ και είναι κατάλληλο για την υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των υπηρεσιών που εμπλέκονται στη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών. Η επιτυχής ολοκλήρωση της πιλοτικής φάσης θα αποτελέσει τη βάση για τη μετάβαση του συστήματος στο επόμενο στάδιο, το οποίο αφορά την πλήρη παραγωγική λειτουργία και τη γενικευμένη χρήση του από τους χρήστες του Φορέα.

ΠΕ8 – Εκπαίδευση Χρηστών

Το Πακέτο Εργασίας 8 αφορά τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση των δράσεων εκπαίδευσης των χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ). Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η διασφάλιση ότι οι χρήστες του συστήματος θα αποκτήσουν την απαραίτητη γνώση και εξοικείωση με τις λειτουργίες της εφαρμογής, ώστε να μπορούν να το αξιοποιούν αποτελεσματικά στο πλαίσιο της καθημερινής τους εργασίας.

Η εκπαίδευση των χρηστών αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την επιτυχή υιοθέτηση του πληροφοριακού συστήματος από τις υπηρεσίες της ΔΥΠΑ και για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτό. Για τον λόγο αυτό, ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο θα λαμβάνει υπόψη τα διαφορετικά προφίλ χρηστών, τις αρμοδιότητες κάθε κατηγορίας στελεχών και τις επιμέρους λειτουργίες του συστήματος που καλούνται να χρησιμοποιήσουν.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας θα πραγματοποιηθεί αρχικά η ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών των χρηστών του συστήματος, σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ. Η ανάλυση αυτή θα επιτρέψει τον προσδιορισμό των διαφορετικών ομάδων χρηστών που θα πρέπει

να εκπαιδευτούν, όπως ενδεικτικά οι χειριστές υποθέσεων ενστάσεων, οι χειριστές υποθέσεων καταγγελιών, τα μέλη επιτροπών εξέτασης ενστάσεων, τα διοικητικά στελέχη που χρησιμοποιούν εργαλεία εποπτείας και αναφορών, καθώς και οι διαχειριστές του συστήματος. Με βάση τα χαρακτηριστικά κάθε ομάδας θα καθοριστεί το περιεχόμενο και η μορφή της εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση θα καλύπτει το σύνολο των βασικών λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της καταχώρισης και διαχείρισης υποθέσεων, της παρακολούθησης της πορείας των ενστάσεων και καταγγελιών, της χρήσης των ροών εργασίας, της διαχείρισης εγγράφων και δικαιολογητικών, της χρήσης των εργαλείων αναφορών και dashboards, καθώς και της κατανόησης των μηχανισμών ειδοποιήσεων και red flags που υποστηρίζουν τη λειτουργία του συστήματος.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην κατανόηση της λειτουργίας των δύο βασικών modules του συστήματος, δηλαδή του module διαχείρισης Ενστάσεων και του module διαχείρισης Καταγγελιών. Οι χρήστες θα πρέπει να κατανοήσουν τις διαφορές στις διαδικασίες που εφαρμόζονται σε κάθε module, τα στάδια επεξεργασίας των υποθέσεων, τους ρόλους που μπορούν να αναλάβουν και τις ενέργειες που καλούνται να πραγματοποιήσουν στο πλαίσιο των αντίστοιχων ροών εργασίας.

Σημαντικό μέρος της εκπαίδευσης θα αφορά επίσης τη διαχείριση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων των χρηστών στο σύστημα. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να ενημερωθούν για τον τρόπο με τον οποίο ένας χρήστης μπορεί να φέρει διαφορετικούς ρόλους σε διαφορετικές διαδικασίες, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα προσαρμόζει τις διαθέσιμες λειτουργίες και τις εκκρεμότητες στο dashboard ανάλογα με τον εκάστοτε ρόλο και το module στο οποίο συμμετέχει ο χρήστης.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης θα παρουσιαστούν οι λειτουργίες προηγμένης ανάλυσης δεδομένων και τεχνητής νοημοσύνης που έχουν ενσωματωθεί στο σύστημα. Οι χρήστες θα ενημερωθούν για τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα μπορεί να παρέχει υποστηρικτικές ενδείξεις σχετικά με την πορεία των υποθέσεων, την τήρηση των προθεσμιών και την κατανομή του φόρτου εργασίας μεταξύ των χρηστών. Η εκπαίδευση θα βοηθήσει τους χρήστες να κατανοήσουν ότι οι λειτουργίες αυτές έχουν υποστηρικτικό χαρακτήρα και λειτουργούν ως εργαλείο διευκόλυνσης της διοικητικής λειτουργίας.

Για την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό, το οποίο θα περιλαμβάνει οδηγούς χρήσης του συστήματος, εγχειρίδια λειτουργίας για τις βασικές κατηγορίες χρηστών, καθώς και αναλυτικά παραδείγματα χρήσης που θα αποτυπώνουν τα βασικά σενάρια λειτουργίας της εφαρμογής. Το υλικό αυτό θα πρέπει να είναι διαμορφωμένο με τρόπο που να επιτρέπει την εύκολη κατανόηση των λειτουργιών του συστήματος και να μπορεί να αξιοποιηθεί και μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης ως εργαλείο αναφοράς για τους χρήστες.

Η εκπαίδευση των χρηστών θα πραγματοποιηθεί μέσω οργανωμένων εκπαιδευτικών συνεδριών, οι οποίες μπορεί να υλοποιηθούν είτε με φυσική παρουσία είτε μέσω κατάλληλων ψηφιακών μέσων, ανάλογα με τις ανάγκες της ΔΥΠΑ και τη γεωγραφική κατανομή των χρηστών. Κατά τη διάρκεια των συνεδριών θα πραγματοποιείται πρακτική εξάσκηση στο σύστημα με τη χρήση ενδεικτικών σεναρίων επεξεργασίας υποθέσεων, ώστε οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία στη χρήση των λειτουργιών της εφαρμογής.

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας θα έχει διασφαλιστεί ότι οι χρήστες της ΔΥΠΑ έχουν αποκτήσει την απαραίτητη γνώση και εξοικείωση με το πληροφοριακό σύστημα, ώστε να μπορούν να το χρησιμοποιούν αποτελεσματικά στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους. Η επιτυχής υλοποίηση της εκπαίδευσης θα συμβάλει καθοριστικά στην ομαλή μετάβαση του συστήματος σε πλήρη παραγωγική λειτουργία και στην αποδοτική αξιοποίησή του από τις υπηρεσίες του Φορέα.

ΠΕ9 – Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη

Το Πακέτο Εργασίας 9 αφορά τη μετάβαση του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) σε πλήρη παραγωγική λειτουργία, καθώς και την παροχή υπηρεσιών τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης κατά το χρονικό διάστημα λειτουργίας του συστήματος στο πλαίσιο της σύμβασης. Στόχος του πακέτου εργασίας είναι η διασφάλιση της ομαλής και απρόσκοπτης λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος στο

επιχειρησιακό περιβάλλον της ΔΥΠΑ, η υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση του συστήματος και η άμεση αντιμετώπιση τυχόν τεχνικών ή λειτουργικών ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν.

Με την ολοκλήρωση της φάσης δοκιμών και πιλοτικής λειτουργίας, το σύστημα θα τεθεί σε πλήρη παραγωγική λειτουργία και θα χρησιμοποιείται από τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες της ΔΥΠΑ για τη διαχείριση των υποθέσεων ενστάσεων και καταγγελιών. Η παραγωγική λειτουργία θα περιλαμβάνει την πλήρη ενεργοποίηση όλων των λειτουργικών ενοτήτων της εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών διαχείρισης υποθέσεων, των ρών εργασίας, της διαχείρισης εγγράφων, των μηχανισμών παρακολούθησης και ειδοποιήσεων, καθώς και των εργαλείων αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης.

Στο πλαίσιο της παραγωγικής λειτουργίας θα διασφαλίζεται ότι τα δύο βασικά modules του συστήματος, δηλαδή το module διαχείρισης Ενστάσεων και το module διαχείρισης Καταγγελιών, λειτουργούν απρόσκοπτα και υποστηρίζουν αποτελεσματικά τις αντίστοιχες διαδικασίες της ΔΥΠΑ. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την ομαλή λειτουργία των επιμέρους ρών εργασίας, την καταχώριση και επεξεργασία νέων υποθέσεων, την παρακολούθηση της εξέλιξης των υποθέσεων από τα αρμόδια στελέχη και τη διασφάλιση της τήρησης των προβλεπόμενων διαδικασιών και προθεσμιών.

Στο ίδιο πλαίσιο θα λειτουργούν και οι μηχανισμοί παρακολούθησης, ειδοποιήσεων και red flags που έχουν υλοποιηθεί στο σύστημα, επιτρέποντας τη συνεχή εποπτεία της πορείας των υποθέσεων και την έγκαιρη αναγνώριση καταστάσεων που απαιτούν διοικητική παρέμβαση. Παράλληλα, τα εργαλεία αναφορών και διοικητικών dashboards θα παρέχουν στη διοίκηση της ΔΥΠΑ τη δυνατότητα παρακολούθησης βασικών δεικτών λειτουργίας του συστήματος και αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών.

Στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης προς τους χρήστες και τους διαχειριστές του συστήματος. Η υποστήριξη αυτή θα περιλαμβάνει την παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη χρήση του συστήματος, την παροχή οδηγιών σχετικά με τη χρήση των λειτουργιών της εφαρμογής και την επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των ρών εργασίας ή των μηχανισμών διαχείρισης υποθέσεων.

Η υποστήριξη θα περιλαμβάνει επίσης την παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος και τον εντοπισμό πιθανών τεχνικών προβλημάτων ή δυσλειτουργιών. Στο πλαίσιο αυτό θα αξιοποιούνται μηχανισμοί καταγραφής συμβάντων και λειτουργίας του συστήματος, ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη διάγνωση και επίλυση ζητημάτων που μπορεί να επηρεάσουν τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της εφαρμογής.

Χρονοδιάγραμμα:

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης**.

Συνοπτικά το χρονοδιάγραμμα του έργου αναλύεται σε φάσεις και παραδοτέα ως εξής:

Φάση	Περιγραφή Φάσης	ΜΗΝΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ΦΑΣΗ 1	Διαχείριση Οργάνωσης Έργου												
ΦΑΣΗ 2	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων												
ΦΑΣΗ 3	Αρχιτεκτονική Συστήματος και Σχεδιασμός Λύσης												
ΦΑΣΗ 4	Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος /Υλοποίηση Μηχανισμού Ροών Εργασίας και Παραμετροποίησης												
ΦΑΣΗ 5	Υποσύστημα Παρακολούθησης, Ειδοποιήσεων και Αναφορών												
ΦΑΣΗ 6	Ολοκλήρωση Συστήματος και Διασυνδέσεις												
ΦΑΣΗ 7	Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία												
ΦΑΣΗ 8	Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών												
ΦΑΣΗ 9	Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη												

2. ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

2.1 Συμβατότητα με το G-Cloud

Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει δυνατότητα εγκατάστασης και λειτουργίας στο Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud, συνεπώς θα πρέπει να καλύπτει τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- να είναι cloud-enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον εικονικοποίησης, και να έχει σχεδιαστεί κατάλληλα βάσει αρχιτεκτονικής για μεταφορά

σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, καθώς και να είναι συμβατό με το περιβάλλον εικονικοποίησης του G-Cloud (λογισμικό εικονικοποίησης VMware),

- να έχει σαφώς καθορισμένες τις απαιτήσεις του σε αποθηκευτικό χώρο, δικτυακή κίνηση, backup, ασφάλεια και λοιπές συνοδευτικές υπηρεσίες, ώστε να καταταχθεί σε κάποιο από τα προσφερόμενα επίπεδα υπηρεσιών του G-Cloud,
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών του στοιχείων, ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία του.
- Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του:
- Δεν θα πρέπει να απαιτείται προμήθεια επιπρόσθετου εξοπλισμού για την λειτουργία των εφαρμογών (USB keys, certificate servers κτλ.) ή επικοινωνία μεταξύ των εικονικών μηχανών πέρα από τις προσφερόμενες παροχές του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud.
- Η εσωτερική διευθυνσιοδότηση των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι παραμετρική και καθορίζεται κατά την εγκατάσταση στο Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud.
- Η λειτουργία των εφαρμογών και συστημάτων θα πρέπει να συνάδει με τις προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους, καθώς και τις αρχές καλής λειτουργίας φιλοξενούμενων συστημάτων.

Η εγκατάσταση και τελική λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος στο G-Cloud δεν θα πρέπει να εμποδίσουν την ομαλή εξέλιξη του έργου τόσο κατά την φάση σχεδιασμού όσο και κατά τη φάση της πιλοτικής λειτουργίας. Για το σκοπό αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου αλλά και κατά την πιλοτική λειτουργία να διαθέσει την κατάλληλη υπολογιστική υποδομή νέφους για την φιλοξενία των συστημάτων και εφαρμογών για το διάστημα και μέχρι να εξασφαλιστούν από την Αναθέτουσα οι απαραίτητοι υπολογιστικοί πόροι στο G-Cloud. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει και να τεκμηριώσει στην τεχνική προσφορά του την προτεινόμενη από αυτόν αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού υποδομής του G-Cloud που θα απαιτηθούν για την εγκατάσταση του συστήματος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εγγυώνται την μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του G-Cloud.

Συγκεκριμένα:

- τον απαιτούμενο αριθμό υπολογιστικών πόρων (σε VMs), αναλύοντας κατά περίπτωση τις απαιτήσεις σε εικονικούς πυρήνες (vcores), μνήμη (RAM) και αποθηκευτικό χώρο (storage),
- το βέλτιστο, κατά τον υποψήφιο Ανάδοχο, λογικό σχήμα διασύνδεσης αυτών για την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ασφάλειας και διαθεσιμότητας, λαμβάνοντας υπ' όψη τις δυνατότητες των προσφερόμενων υποδομών του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud (π.χ. load balancing, vmWare high availability),
- τη δέσμευση ότι καλύπτεται το σύνολο των προδιαγραφών της διακήρυξης με την προτεινόμενη υποδομή,
- πιθανές μελλοντικές δυνατότητες επέκτασης της προτεινόμενης λύσης (scale up/scale out), έτσι ώστε να γίνεται η βέλτιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των προσφερόμενων υποδομών του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud.

Σε περίπτωση που η λύση του υποψηφίου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης έτοιμου εμπορικού

λογισμικού, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud, όπως αυτό περιγράφεται ανωτέρω. Για την προμήθεια αυτή θα πρέπει να λάβει υπ' όψη του τις γενικές και ειδικές κατά περίπτωση συνθήκες διαχείρισης αδειών χρήσης εμπορικού λογισμικού στο συγκεκριμένο περιβάλλον του G- Cloud.

2.2 Πολυκαναλική Προσέγγιση

Με την υλοποίηση του συστήματος του έργου θα πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικές πολυκαναλικές υπηρεσίες στους χρήστες. Ως εκ τούτου υπάρχουν απαιτήσεις πρόσβασης για όλα τα κανάλια επικοινωνίας που προβλέπονται στο πλαίσιο του έργου. Ειδικότερα το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να παρέχει πρόσβαση μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να αποστέλλει ειδοποιήσεις σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε εγγεγραμμένους χρήστες.
- Πρόσβαση από διαφορετικές πλατφόρμες: το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες του από κινητές πλατφόρμες (π.χ. smartphones, tablets) ανεξαρτήτως της πλατφόρμας που χρησιμοποιούν, αρκεί να επιχειρείται πρόσβαση μέσω web browser.

2.3 Απαιτήσεις Ασφάλειας και Ακεραιότητας Δεδομένων

Κατά το σχεδιασμό του συστήματος του έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμου λογισμικού, λογισμικού, εφαρμογών κτλ.),
- τη διασφάλιση ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών,
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων.
- Για την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του συστήματος, θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη:
- το συναφές θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει (πχ. για το απόρρητο των επικοινωνιών
- – Ν. 4411/2016, Ν. 4070/2012, Ν. 3917/2011, Ν. 3674/2008 κτλ., για την προστασία των προσωπικών δεδομένων - Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ΕΕ GDPR 2016, κλπ.),
- οι βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της ασφάλειας σε έργα ΤΠΕ (best practices),
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001),
- την πολιτική ασφάλειας και τις υποκείμενες προδιαγραφές του G-Cloud.

2.4 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Το σχεδιαζόμενο σύστημα και τα υποσυστήματά του θα πρέπει να διακρίνονται από υψηλό επίπεδο ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών που παρέχουν.

Κατά τον σχεδιασμό, θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη οι ομάδες χρηστών και οι διαφορετικοί τρόποι εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα του συστήματος. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής ευχρηστίας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας. Η λογική πληρότητα του συστήματος δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει στους χρήστες να διεκπεραιώσουν τις ενέργειές τους.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία θα πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- Μοναδική σύνδεση SSO (Single Sign-On): Η σύνδεση στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα πρέπει να επιτρέπεται πλέον πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (Single Sign-On) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- Συμβατότητα: Οι web εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers) και μέσω άλλων συσκευών, συμπεριλαμβανομένων και των φορητών (tablets, smartphones). Συνεπώς, η διεπαφή με το χρήστη θα πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στη συσκευή και τον τύπο της (responsive design) ώστε να εμφανίζεται αναλόγως στο χρήστη.
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν (κατά το δυνατόν)ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση λεκτικών και συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις θα πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- Αξιοπιστία: Ο χρήστης θα πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
 - οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
 - οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς,
 - οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς,
 - η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
 - τα όρια των ενεργειών του στο σύστημα είναι σαφώς διακριτά.
- Προσανατολισμός: Σε κάθε σημείο περιήγησης στο σύστημα, ο χρήστης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται, πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/τι πρέπει να κάνει.
- Ελαχιστοποίηση λαθών: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου, εφ' όσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-down lists κτλ.
- Διαφάνεια: Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να αλληλοεπιδρά με το σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή άλλες διεργασίες διεκπεραίωσης ενεργειών.
- Πελατοκεντρική αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες θα πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- Έλεγχος χρηστικότητας: Οι εφαρμογές του συστήματος θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας κατά την διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

2.5 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης του συστήματος του έργου θα πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open

systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων που διασφαλίζουν τα ακόλουθα:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ του συστήματος και των εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών,
- τη διαδικτυακή συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- τη φορητότητα των εφαρμογών,
- τη δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία,
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών.
- Σύμφωνα με τα παραπάνω, όσον αφορά την ανάπτυξη όλων των εφαρμογών του συστήματος του έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:
- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων του συστήματος.
- Χρήση διεθνών και αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, π.χ. διαδικτυακές υπηρεσίες (Web Services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων.
- Για τα υποσυστήματα υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων, η οποία περιλαμβάνει τουλάχιστον το επίπεδο παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο δεδομένων.

Επιπροσθέτως, το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα εξαγωγής επιλεγμένων δεδομένων του, ακολουθώντας ανοικτά πρότυπα, για αξιοποίησή τους από συστήματα συνεργαζόμενων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων (ανοικτά δεδομένα).

Το είδος των δεδομένων που θα εξάγονται καθώς και των προτύπων που θα εφαρμοσθούν θα εξειδικευτεί περαιτέρω και θα οριστικοποιηθεί στα πλαίσια του έργου, λαμβάνοντας υπ' όψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοικτά δεδομένα του συστήματος θα πρέπει να είναι διαθέσιμα και η ευρετηρίασή τους θα πρέπει να γίνεται στο <http://data.gov.gr>. Τα ανοικτά δεδομένα θα πρέπει να παρέχονται με τη μορφή διασυνδεδεμένων δεδομένων (linked data).

2.6 Καταγραφή Ενεργειών

Οι βασικές ενέργειες που πραγματοποιούνται στο σύστημα σε σχέση με τις διαδικασίες άσκησης δραστηριοτήτων και ελέγχων θα πρέπει να καταγράφονται (logging), ενώ ο βαθμός λεπτομέρειας της καταγραφής θα καθοριστεί κατά τη διάρκεια του έργου.

Για τις επιλεγμένες ενέργειες που θα καταγράφονται, θα πρέπει να φαίνεται ποιος έκανε την ενέργεια, ποια ενέργεια ήταν αυτή και πότε έγινε.

Επιπλέον, κάθε στοιχείο λογισμικού θα πρέπει να παρέχει τους κατάλληλους μηχανισμούς για:

- Προστασία πληροφοριών καταγραφής μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.
- Διατήρηση πληροφοριών καταγραφής για μεγάλη (και παραμετρικά ορισμένη) χρονική περίοδο.

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί ότι δεν θα καταγράφονται ευαίσθητα δεδομένα χρήστη, στα οποία περιλαμβάνονται, αλλά δεν περιορίζονται σε, προσωπικά αναγνωρίσιμες πληροφορίες (PII), πληροφορίες ευαίσθητες στο χρήστη κτλ.

3.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1 Υπηρεσίες Εκπόνησης Μελέτης Εφαρμογής

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει τη Μελέτη Εφαρμογής του έργου, η οποία θα αποτελεί τον

βασικό οδηγό για την υλοποίηση του έργου. Στα πλαίσια αυτά, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί συνολική ανάλυση των απαιτήσεων του έργου, που θα περιλαμβάνει την ανάλυση των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών των εφαρμογών που έχουν προδιαγραφεί για το έργο. Παράλληλα, στα πλαίσια της Μελέτης Εφαρμογής, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει σχέδιο διαχείρισης και ποιότητας έργου.

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να ετοιμάσει το σχεδιασμό της αρχιτεκτονικής λύσης του έργου, καθώς και το σχέδιο για την ασφάλεια του συστήματος. Επίσης, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μελέτη ταξινόμησης των δεδομένων του συστήματος και να ετοιμαστεί μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου αποδοχής του συστήματος του έργου.

Η Μελέτη Εφαρμογής θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ) με το εξής περιεχόμενο:
 - ο Οργανωτικό Σχήμα / Δομή Διοίκησης Έργου
 - ο Εξειδίκευση εργασιών υλοποίησης του έργου (WBS - Work Breakdown Structure)
 - ο Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα του Έργου
 - ο Σχέδιο Επικοινωνιών ομάδας έργου και εμπλεκόμενων (Stakeholders)
 - ο Εκτίμηση - Διαχείριση Κινδύνων
 - ο Διασφάλιση - Έλεγχος Ποιότητας
 - ο Σχέδιο ασφάλειας κατά την εκτέλεση του έργου και κατά την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και εγγύησης. Καταγραφή ενεργειών του Αναδόχου με στόχο την ασφαλή λειτουργία του συστήματος, συμπεριλαμβανομένου και πλάνου τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (backup) που θα εφαρμοστεί στο G-Cloud (σε περίπτωση που δεν ικανοποιεί η πολιτική τήρησης αντιγράφων ασφαλείας του G-Cloud θα πρέπει να τεκμηριωθεί η νέα απαίτηση).
 - ο Διαχείριση Αλλαγών
 - ο Διαχείριση εμπλεκόμενων / ενδιαφερόμενων μερών (Stakeholder Management)
- Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων που θα περιλαμβάνει:
 - ο Αναλυτική αναφορά σε κάθε μία από τις παρεχόμενες από τον Ανάδοχο υπηρεσίες και στον τρόπο παροχής τους.
 - ο Οριστικοποιημένες λειτουργικές απαιτήσεις και προδιαγραφές του προς υλοποίηση Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ), συμπεριλαμβανομένων:
 - των οντοτήτων που θα δημιουργηθούν και θα υποστηρίζει το ΠΣ με λεπτομερή προδιαγραφή των πεδίων τους και των σχέσεών τους. Για κάθε οντότητα, θα ορίζονται επίσης τα πεδία της οντότητας που θα εμφανίζονται και θα ταξινομούνται στα αποτελέσματα αναζήτησης.
 - των λειτουργιών που θα υποστηρίζει το ΠΣ με σαφή αναφορά στους εμπλεκόμενους ρόλους, χρησιμοποιώντας ως βάση τις διαδικασίες που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη
 - ο Οριστικοποιημένες αναφορές (reports) που θα υποστηρίζει το σύστημα.
 - ο Οριστικοποιημένα πεδία ανά φόρμα καταγραφής, του τρόπου συμπλήρωσής τους (αν αυτά θα είναι υποχρεωτικά ή όχι)
- Αρχιτεκτονική λύση του νέου ΠΣ, τόσο σε φυσικό όσο και σε λογικό επίπεδο

- Τεύχος σεναρίων ελέγχου, αποδοχής του συστήματος και πλάνο εκτέλεσης τους, βάσει των οποίων θα γίνει η επιβεβαίωση και πιστοποίηση συμμόρφωσης του συστήματος με τις απαιτήσεις ορθής λειτουργικότητας, απόδοσης και διαθεσιμότητας.
- Μελέτη Ταξινόμησης Δεδομένων
- Πλάνο εκπαίδευσης των χρηστών και διαχειριστών

Η Μελέτης Εφαρμογής απαιτείται να επικαιροποιείται από τον Ανάδοχο, όποτε κρίνεται αναγκαίο από την ΕΠΕ του έργου, ώστε ανά πάσα στιγμή έως και την ολοκλήρωση του Έργου, να υπάρχει ορθή και αναλυτική τεκμηρίωση του έργου και να βελτιστοποιούνται οι προτεραιότητες και ο προγραμματισμός εργασιών.

3.2 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Προσωπικού

Στο πλαίσιο του Έργου προβλέπεται η παροχή από τον Ανάδοχο υπηρεσιών εκπαίδευσης των υπαλλήλων του Φορέα Λειτουργίας που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον σε μορφή εκπαιδευτικού υλικού την πλήρη τεκμηρίωση του πληροφοριακού συστήματος για όλες τις υποστηριζόμενες κατηγορίες και ρόλους χρηστών.

Ειδικότερα οι στόχοι της διαδικασίας εκπαίδευσης είναι:

- Η κατάρτιση και εκπαίδευση των στελεχών του φορέα λειτουργίας που θα αναλάβουν την ανανέωση της βάσης δεδομένων.
- Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών του Φορέα Υλοποίησης του έργου, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου τη διαχείριση και την υποστήριξη των συστημάτων, σε συνεργασία με στελέχη του Αναδόχου.
- Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες & διαχειριστές των προτεινόμενων συστημάτων, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.
- Η επίδειξη του συνόλου της λειτουργικότητας στους χρήστες προκειμένου να επιλυθούν προβλήματα των ενδιαφερόμενων κατά τη διάρκεια χρήσης των προσφερόμενων υπηρεσιών της διαδικτυακής πύλης.
- Η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών & διαχειριστών των συστημάτων και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία.

Η παρεχόμενη εκπαίδευση δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες ημερησίως.

Το εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να περιλαμβάνει, πέραν του υλικού που παρέχεται από τους κατασκευαστές προϊόντων, το υλικό (slides, handouts κτλ.) που θα ετοιμαστεί από τον Ανάδοχο.

- Μεταφορά τεχνογνωσίας και εκπαίδευση στελεχών της ΔΥΠΑ στις νέες οργανωτικές λειτουργίες
- 2 σεμινάρια 30 ωρών εκπαίδευσης συνολικά έως 50 ατόμων στις νέες οργανωτικές λειτουργίες) εκπαιδευτικό υλικό χρηστών εφαρμογών για την κάθε ομάδα χρηστών για τις εκπαιδεύσεις με φυσική παρουσία αλλά και τις εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις χρηστών

Τα ακριβή στοιχεία της εκπαίδευσης θα οριστικοποιηθούν στη Μελέτη Εφαρμογής του έργου.

3.3 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Συστήματος σε Περιβάλλον Πιλοτικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου αλλά και κατά την πιλοτική λειτουργία του συστήματος, να διαθέσει κατάλληλη υπολογιστική υποδομή νέφους (cloud) για τη φιλοξενία των συστημάτων, υποσυστημάτων και εφαρμογών του έργου από την έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας μέχρι να εξασφαλιστούν από την Αναθέτουσα Αρχή οι απαραίτητοι

υπολογιστικοί πόροι στο G-Cloud.

Το σύστημα και υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο θα εγκατασταθούν αρχικά σε αυτή την υποδομή νέφους ώστε να γίνει η επίδειξη του συστήματος στα στελέχη της Αναθέτουσας αρχής, να πραγματοποιηθεί η εκπαίδευση των χρηστών και διαχειριστών για να ξεκινήσει η πιλοτική λειτουργία του συστήματος. Η εν λόγω υποδομή φιλοξενίας του συστήματος στο υπολογιστικό νέφος θα πρέπει να πληροί τα τεχνικά χαρακτηριστικά και να διαθέτει τους κατάλληλους πόρους που θα έχει αναλύσει ο Ανάδοχος στην τεχνική προσφορά του για τη φιλοξενία του συστήματος, π.χ. διακομιστές, εικονικές μηχανές, μνήμη, αποθηκευτικός χώρος.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην εγκατάσταση όλων των απαιτούμενων λογισμικών και εφαρμογών για την υποστήριξη της εγκατάστασης και λειτουργίας του συστήματος, π.χ. κατάλληλο λειτουργικό σύστημα στους προσφερόμενους εξυπηρετητές (servers), λοιπό απαιτούμενο λογισμικό υποδομής φιλοξενίας (RDBMS, web server, application server, antivirus, λογισμικό backup κτλ.) σύμφωνα με την προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Επίσης, θα πρέπει να εκτελεστεί παραμετροποίηση και διαμόρφωση των λογισμικών αυτών ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξουν εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος. Η συνολική υποδομή φιλοξενίας θα πρέπει να ελεγχθεί διεξοδικά από τον Ανάδοχο πριν ξεκινήσει η εγκατάσταση του συστήματος του έργου σε αυτή.

3.4 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Συστήματος και Μετάπτωσης Δεδομένων στο G-Cloud

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει την συμφωνημένη αρχιτεκτονική σε κατάλληλο περιβάλλον που θα έχει στη διάθεσή του στο Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud, όπου θα πρέπει να ολοκληρώσει τις απαραίτητες εργασίες για εγκατάσταση, έλεγχο, σύνδεση στο δίκτυο και θέση σε λειτουργία των αντίστοιχων συστημάτων, υποσυστημάτων και εφαρμογών με χρήση της εν λόγω υποδομής φιλοξενίας.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ελέγξει το περιβάλλον και να εκτελέσει τις αντίστοιχες ενέργειες προετοιμασίας του, ώστε το σύστημα και υποσυστήματα του έργου να εγκατασταθούν από τον Ανάδοχο σε παραγωγικό περιβάλλον και να τεθούν στη διάθεση των χρηστών.

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκτελέσει μετάπτωση όλων των δεδομένων που θα υπάρχουν ήδη στο προσωρινό περιβάλλον πιλοτικής λειτουργίας προς το νέο περιβάλλον της υποδομής φιλοξενίας του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει την επιτυχή ολοκλήρωση των εργασιών εγκατάστασης και μετάπτωσης δεδομένων, της πληρότητας του συνόλου των δεδομένων που μεταφέρθηκαν και της λειτουργικότητας του συστήματος συνολικά στο G-Cloud.

3.5 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Κατά τη φάση της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος, θα πρέπει να εκτελεστούν τα εξής:

- Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/τροποποιήσεις με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία του συστήματος, των υποσυστημάτων και των εφαρμογών.
- Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής στη λειτουργία του συστήματος.
- Βελτιώσεις του συστήματος με βάση τις παρατηρήσεις των χρηστών και διαχειριστών.
- Επίλυση προβλημάτων που πιθανώς ανακύψουν.
- Διόρθωση και διαχείριση λαθών.
- Υποστήριξη των χρηστών στο χειρισμό και λειτουργία του συστήματος.
- Επικαιροποίηση της τεκμηρίωσης του συστήματος.

Η πιλοτική λειτουργία αφορά τη λειτουργία του συστήματος και εφαρμογών σε ελεγχόμενο περιβάλλον, προκειμένου να ελεγχθούν διεξοδικά:

- Το σύστημα και λογισμικό εφαρμογών.
- Οι ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος.

- Οι ρυθμίσεις του συστήματος διαχείρισης βάσης δεδομένων και του έτοιμου λογισμικού.
- Οι παραγόμενες αναφορές.
- Η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες.
- Η φιλικότητα του συστήματος προς τους χρήστες.
- Οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων με τρίτες εφαρμογές.
- Η διαθεσιμότητα και απόκριση του συστήματος.
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.
- Οι τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσής του.
- Η πληρότητα και επάρκεια της τεκμηρίωσης του συστήματος.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των ελέγχων και την αποδοχή του συστήματος από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής, θα αρχίσει η περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

Στο πλαίσιο της Πιλοτικής Λειτουργίας και κατά τη διάρκεια της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος θα λειτουργήσει Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων για χρήση από τους εργαζόμενους της Αναθέτουσας Αρχής και τους συναλλασσόμενους χρήστες (πολίτες και επιχειρήσεις).

Το σύστημα θα εγκατασταθεί στις υποδομές που θα διαθέσει ο Ανάδοχος. Κατ' ελάχιστον, το σύστημα θα πρέπει να είναι διαθέσιμο μέσω δύο κύριων καναλιών επικοινωνίας: email και web.

Το ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να αποτελείται από **Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Help Desk)**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει, εγκαταστήσει σε δική του υποδομή, ελέγξει και θέσει σε λειτουργία κατάλληλα στελεχωμένο και οργανωμένο Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, το οποίο θα είναι διαθέσιμο όλη την διάρκεια της ημέρας για όλη την διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, μέσω κατάλληλης πλατφόρμας λογισμικού και ανθρώπινου δυναμικού και θα δέχεται αιτήματα μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας email και web. Το εν λόγω Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να λειτουργεί ως ticketing system όπου θα λαμβάνονται αιτήματα από τα στελέχη και διαχειριστές της Αναθέτουσας Αρχής και θα γίνεται καταγραφή ιστορικών στοιχείων, βλαβών, προβλημάτων και ενεργειών, καθώς και της ροής ή εξέλιξης κάθε ζητήματος. Ο Ανάδοχος, μέσω του εν λόγω υπηρεσίας, θα πρέπει να δώσει πρόσβαση σε επιλεγμένα στελέχη και διαχειριστές της Αναθέτουσας Αρχής, ενώ θα πρέπει να υποβάλει αναφορές και στατιστικά στοιχεία στην αναθέτουσα αρχή. Αναλυτικά η υπηρεσία θα πρέπει να πληροί τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Πιστοποίηση χρηστών/διαχειριστών του συστήματος, ώστε να εξακριβώνεται η ταυτότητά τους και να ελέγχονται τα δικαιώματα χρήσης της υπηρεσίας αυτής.
- Φιλική και εύχρηστη διεπαφή χρήστη προσβάσιμη μέσω φυλλομετρητή διαδικτύου.
- Χαμηλή πολυπλοκότητα ώστε να είναι εύκολη η χρήση του, η διαμόρφωσή του ανάλογα με τις ανάγκες, η διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν τη λειτουργία του, η συνεργασία με άλλα πληροφοριακά συστήματα υπηρεσιών, καθώς και η συντήρηση και αναβάθμισή του.
- Υποστήριξη βάσης δεδομένων για την καταγραφή όλης της πληροφορίας που αφορά τους χρήστες και τους διαχειριστές του συστήματος.
- Διαχείριση των αιτήσεων για την επεξεργασία πληροφορίας και τη δρομολόγησή τους ανάμεσα στους διαχειριστές και συγκεκριμένα:

- Ταξινόμηση αιτήσεων σύμφωνα με προτεραιότητα και είδος αίτησης. ο Ειδοποίηση υπεύθυνου για εξυπηρέτηση αιτήματος με χρήση email. ο Συνεχής ενημέρωση χρήστη για την εξέλιξη κάθε αιτήματος.
- Δυνατότητα δημιουργίας αναφορών για τους χρήστες των υπηρεσιών, τους τεχνικούς λειτουργίας του Υποσυστήματος, καθώς και τους διαχειριστές του.

3.6 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας

Το χρονικό διάστημα της απαιτούμενης Εγγύησης Καλής Λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης), του συστήματος, των εφαρμογών, του έτοιμου λογισμικού μετά την οριστική παραλαβή του έργου (περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) είναι κατ' ελάχιστον ένα (1) έτος. Ο χρόνος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας υπολογίζεται από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του έργου. Όσον αφορά στο είδος και στο αναμενόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά το διάστημα της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, ισχύουν οι ίδιοι όροι που καθορίζονται και για τις υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας, με τη διαφορά ότι στην πρώτη περίπτωση οι υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν.

Κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας του συστήματος, οι προσφερόμενες υπηρεσίες του Αναδόχου θα πρέπει να είναι οι παρακάτω:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συστήματος και εφαρμογών.
- Επιδιόρθωση λαθών και αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του συστήματος και των εφαρμογών.
- Προληπτική συντήρηση του συστήματος και των εφαρμογών, η οποία πρέπει να είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής.
- Βελτίωση του συστήματος, των υποσυστημάτων και των εφαρμογών του.
- Λειτουργία του ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων προς τους χρήστες της Αναθέτουσας Αρχής.

Στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών που προβλέπονται κατά τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων μέσω της χρήσης και λειτουργίας κατάλληλου Υποσυστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων (Help Desk) και Υποσυστήματος Διαχείρισης Κλήσεων (Call Center), τα βασικά χαρακτηριστικά των οποίων αναλύονται στην ενότητα παραπάνω και για την περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας.

4.ΦΑΣΕΙΣ και ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

4.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
Π1.1	Σχέδιο Διαχείρισης και Οργάνωσης Έργου	M1
Π1.2	Αναφορές Παρακολούθησης και Συντονισμού Έργου	M3, M6, M9, M12
Π2.1	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων και Επιχειρησιακών Διαδικασιών	M2
Π2.2	Λειτουργικός Σχεδιασμός Συστήματος και Ροών Εργασίας	M3
Π3.1	Μελέτη Αρχιτεκτονικής Συστήματος και Τεχνικού Σχεδιασμού	M4
Π4.1	Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων	M6
Π4.2	Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών	M6
Π4.3	Υλοποίηση Μηχανισμού Workflow και Διαχείρισης	M7

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
	Ρόλων	
Π4.4	Υλοποίηση Υποσυστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Δικαιολογητικών	Μ7
Π5.1	Υλοποίηση Μηχανισμών Παρακολούθησης Υποθέσεων και SLA	Μ8
Π5.2	Υλοποίηση Αναφορών, Διοικητικών Dashboards και Red Flags	Μ8
Π6.1	Ενσωμάτωση Λειτουργιών Τεχνητής Νοημοσύνης και Ανάλυσης Δεδομένων	Μ9
Π7.1	Αναφορά Δοκιμών Συστήματος	Μ10
Π7.2	Αναφορά Πιλοτικής Λειτουργίας	Μ11
Π8.1	Εκπαιδευτικό Υλικό και Οδηγοί Χρήσης Συστήματος	Μ10
Π8.2	Υλοποίηση Εκπαίδευσης Χρηστών	Μ11
Π9.1	Θέση Συστήματος σε Παραγωγική Λειτουργία	Μ12
Π9.2	Αναφορά Παραγωγικής Λειτουργίας και Υποστήριξης	Μ12

Χρονοδιάγραμμα:

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης**.

Συνοπτικά το χρονοδιάγραμμα του έργου αναλύεται σε φάσεις και παραδοτέα ως εξής:

Φάση	Περιγραφή Φάσης	ΜΗΝΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ΦΑΣΗ 1	Διαχείριση Οργάνωσης Έργου												
ΦΑΣΗ 2	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων												
ΦΑΣΗ 3	Αρχιτεκτονική Συστήματος και Σχεδιασμός Λύσης												
ΦΑΣΗ 4	Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος /Υλοποίηση Μηχανισμού Ροών Εργασίας και Παραμετροποίησης												
ΦΑΣΗ 5	Υποσύστημα Παρακολούθησης,												

	Ειδοποιήσεων και Αναφορών												
ΦΑΣΗ 6	Ολοκλήρωση Συστήματος και Διασυνδέσεις												
ΦΑΣΗ 7	Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία												
ΦΑΣΗ 8	Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών												
ΦΑΣΗ 9	Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη												

5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

5.1 Μεθοδολογία Υλοποίησης και Παρακολούθησης Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου. Η μεθοδολογία που θα προτείνει θα πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές, μεθόδους και πρότυπα, που να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει τη στρατηγική που προτίθεται να χρησιμοποιήσει στο έργο, την προσέγγιση που θα ακολουθήσει σε όλα τα στάδια του έργου ώστε να εξασφαλίσει την ομαλή υλοποίηση του έργου και

την διαφανή παρακολούθησή του από πλευράς Αναδόχου και Αναθέτουσας Αρχής.

5.2 Μεθοδολογία Υλοποίησης και Ανάπτυξης Λογισμικού

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη μεθοδολογία για την ανάπτυξη λογισμικού και την υλοποίηση εφαρμογών λογισμικού. Η μεθοδολογική προσέγγιση θα πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές μεθόδους, που να εγγυώνται την επιτυχή ολοκλήρωση της ανάπτυξης του πληροφοριακού συστήματος. Η προτεινόμενη μεθοδολογία ανάπτυξης λογισμικού θα πρέπει να είναι συμβατή και αλληλοσυνδεόμενη με την προτεινόμενη από τον υποψήφιο Ανάδοχο μεθοδολογία υλοποίησης και παρακολούθησης έργου.

6.3 Μεθοδολογία Ασφάλειας Συστήματος

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τη μεθοδολογία, εργαλεία και διαδικασίες για την ασφάλεια του υπό ανάπτυξη συστήματος, ενώ θα πρέπει να περιγράψει τη διαχείριση της πολιτικής ασφαλείας έργου.

6.4 Μεθοδολογία και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη μεθοδολογία, το σύστημα και γενικά όλες τις ενέργειες και τα μέτρα που θα λαμβάνει καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ώστε εγγυάται διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών και παραδοτέων του.

5.5 Μεθοδολογία και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τον τρόπο που η προτεινόμενη μεθοδολογία υλοποίησης είναι συνεπής με την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων που αφορούν το έργο, π.χ. πώς αντιμετωπίζονται τα ζητήματα δικαιωμάτων πρόσβασης και χρήσης του συστήματος, τυχόν μη ευχρηστίας του συστήματος από τους εμπλεκόμενους, απόκλισης από το χρονοδιάγραμμα του έργου, δυσλειτουργιών ή προβλημάτων του συστήματος, ανεπαρκούς ή προβληματικής επικοινωνίας Αναδόχου και Αναθέτουσας Αρχής κτλ.

5.6 Μεθοδολογία Διαχείρισης Αλλαγών

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για την αποτελεσματική διαχείριση των αλλαγών, που θα πραγματοποιηθούν κατά την υλοποίηση του έργου σε διάφορα δομικά στοιχεία του συστήματος σε σχέση με τις προδιαγραφές του έργου. Η εν λόγω μεθοδολογία θα πρέπει να εφαρμόζεται για τη διαχείριση αλλαγών και να εξηγείται πώς αυτή θα συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση του κύκλου ανάπτυξης και λειτουργίας του συστήματος και στην αποφυγή εσφαλμένων προσεγγίσεων κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του έργου που θα επηρεάσουν την ποιότητα και τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του συστήματος. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο η εφαρμογή της εν λόγω μεθοδολογίας θα καταστήσει εφικτή την πλήρη καταγραφή και τον έλεγχο των αλλαγών παρέχοντας πληροφορία για όλες τις αλλαγές κατά την υλοποίηση του έργου.

5.7 Μεθοδολογία Εκπαίδευσης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη μεθοδολογία που θα εφαρμόσει για την ανάλυση, το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων που θα πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια του έργου για την εκπαίδευση του προσωπικού που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τον τρόπο προσαρμογής του περιεχομένου των εκπαιδευτικών σεμιναρίων ώστε να είναι επικεντρωμένο στις πραγματικές ανάγκες του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος.

5.8 Μεθοδολογία Παραλαβής Έργου

Η παράδοση του έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του έργου από την Αναθέτουσα Αρχή θα γίνουν υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που ορίζονται από το έργο. Πριν την οριστική παραλαβή του έργου θα συνταχθεί το απαραίτητο πρωτόκολλο παραλαβής του συνόλου του φυσικού αντικείμενου.

Η οριστική παραλαβή του έργου πραγματοποιείται μέσα σε ένα (1) μήνα μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας με τη σύνταξη Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής. Τα πρακτικά οριστικής παραλαβής, ποιοτικής και ποσοτικής, θα αναφέρουν ρητά αφ' ενός τις εκτελεσθείσες εργασίες, το εμπρόθεσμο της παράδοσης και γενικά την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης που θα συναφθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Α/Α	Περιγραφή Αγαθού/ Υπηρεσιών	ΑΔΕ	CPV	ΠΟΣΟΤΗ ΤΑ	Ενδεικτι κή τιμή μονάδας	Εκτιμώμεν η αξία	Φ.ΠΑ	Συνολική εκτιμώμενη δαπάνη
				(ΤΕΜ ή Α/Μ)				
1	Διαχείριση Έργου	2420903	72500000-0	18	5.500 €	99.000 €	23.760 €	122.760 €
2	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων	2420903	72500000-0	12	5.500 €	66.000 €	15.840 €	81.840 €
3	Αρχιτεκτονική Συστήματος και Σχεδιασμός Λύσης	2420903	72500000-0	14	5.500 €	77.000 €	18.480 €	95.480 €
4	Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος	2420903	72500000-0	40	5.500 €	220.000 €	52.800 €	272.800 €
5	Υλοποίηση Μηχανισμού Ροών Εργασίας και Παραμετροποίησης	2420903	72500000-0	55	5.196 €	285.780 €	68.587,20 €	354.367,20 €
6	Υποσύστημα Παρακολούθησης, Ειδοποιήσεων και Αναφορών	2420903	72500000-0	55	5.196 €	285.780 €	68.587,20 €	354.367,20 €
7	Υλοποίηση και παραμετροποίηση λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης	2420903	72500000-0	55	5.196 €	285.780 €	68.587,20 €	354.367,20 €
8	Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία	2420903	72500000-0	25	5.500 €	137.500 €	33.000 €	170.500 €
9	Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών	2420903	72500000-0	20	5.500 €	110.000 €	26.400 €	136.400 €
10	Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη	2420903	72500000-0	24	5.500 €	132.000 €	31.680 €	163.680 €

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης

1. Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Οι παραπομπές που αναφέρονται στη στήλη αυτή είναι κατ' αντιστοιχία με τα όσα αναφέρονται στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Αναλυτική περιγραφή φυσικού αντικείμενου της Σύμβασης» του Μέρους Β: «Παραρτήματα» της παρούσης προκήρυξης.
2. Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
3. Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ», τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.
4. Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.
5. Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Κεφάλαια της Τεχνικής Προσφοράς, ή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του λογισμικού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργία

A1: Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
A1.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις Γενικές απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

A2: Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
A2.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις γενικές και ειδικές απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
A2.2	Παρουσίαση αναλυτικού σχεδίου υλοποίησης ανά Πακέτο Εργασίας (ΠΕ1-ΠΕ9)	ΝΑΙ		
A2.3	Περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου, συμπεριλαμβανομένων των φάσεων ανάλυσης απαιτήσεων, σχεδιασμού, ανάπτυξης, δοκιμών, πιλοτικής λειτουργίας και παραγωγικής λειτουργίας	ΝΑΙ		
A2.4	Περιγραφή μηχανισμών διαχείρισης αλλαγών και διαδικασιών αντιμετώπισης κινδύνων κατά την υλοποίηση του έργου	ΝΑΙ		
A2.5	Τεκμηρίωση της διάθεσης και κατανομής των ανθρώπινων πόρων της Ομάδας Έργου ανά Πακέτο Εργασίας	ΝΑΙ		
A2.6	Περιγραφή της τεχνολογικής αρχιτεκτονικής	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	του πληροφοριακού συστήματος και των βασικών τεχνολογικών επιλογών			
A2.7	Περιγραφή της αρχιτεκτονικής ανάπτυξης του συστήματος σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική (multi-tier architecture)	ΝΑΙ		
A2.8	Περιγραφή της αρχιτεκτονικής δεδομένων και του μοντέλου διαχείρισης δεδομένων του συστήματος	ΝΑΙ		
A2.9	Περιγραφή του τρόπου υλοποίησης των modules διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών	ΝΑΙ		
A2.10	Περιγραφή της υλοποίησης του μηχανισμού ροών εργασίας (workflow engine) και της παραμετρικής διαχείρισης διαδικασιών	ΝΑΙ		
A2.11	Περιγραφή του μηχανισμού διαχείρισης χρηστών, ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης	ΝΑΙ		
A2.12	Περιγραφή της υλοποίησης των μηχανισμών παρακολούθησης υποθέσεων, ειδοποιήσεων και red flags	ΝΑΙ		
A2.13	Περιγραφή της υλοποίησης των μηχανισμών αναφορών και διοικητικών dashboards	ΝΑΙ		
A2.14	Περιγραφή της ενσωμάτωσης μηχανισμών ανάλυσης δεδομένων και λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης	ΝΑΙ		
A2.15	Περιγραφή του τρόπου υλοποίησης μηχανισμών παρακολούθησης φόρτου εργασίας χρηστών και υποστήριξης ανάθεσης υποθέσεων	ΝΑΙ		
A2.16	Περιγραφή των διαδικασιών δοκιμών και διασφάλισης ποιότητας λογισμικού	ΝΑΙ		
A2.17	Περιγραφή της διαδικασίας πιλοτικής λειτουργίας και μετάβασης σε παραγωγική λειτουργία	ΝΑΙ		
A2.18	Περιγραφή των διαδικασιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης κατά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος	ΝΑΙ		

A3: Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενότητων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

Η παρούσα ενότητα περιγράφει τις βασικές λειτουργικές ενότητες του Πληροφοριακού Συστήματος που θα αναπτυχθεί για τη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ). Στόχος του συστήματος είναι η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ψηφιακού περιβάλλοντος που θα υποστηρίζει αποτελεσματικά την καταχώριση, επεξεργασία, παρακολούθηση και εποπτεία των σχετικών υποθέσεων, διασφαλίζοντας παράλληλα τη διαφάνεια, την ιχνηλασιμότητα και την αποδοτικότητα των διοικητικών διαδικασιών.

Το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από διακριτές λειτουργικές ενότητες (υποσυστήματα), οι οποίες θα συνεργάζονται μεταξύ τους σε ενιαίο τεχνολογικό περιβάλλον και επί κοινής βάσης δεδομένων. Η αρχιτεκτονική αυτή επιτρέπει τη διατήρηση κοινών στοιχείων

αναφοράς, όπως τα στοιχεία χρηστών, τα στοιχεία φυσικών ή νομικών προσώπων, οι οργανικές μονάδες και τα βασικά μητρώα του συστήματος, ενώ παράλληλα υποστηρίζει τη λειτουργική αυτονομία των επιμέρους διαδικασιών.

Στο πλαίσιο αυτό το πληροφοριακό σύστημα θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον διακριτές λειτουργικές ενότητες για τη διαχείριση ενστάσεων και τη διαχείριση καταγγελιών. Κάθε ενότητα θα υποστηρίζει το σύνολο του κύκλου ζωής των αντίστοιχων υποθέσεων, από την αρχική καταχώριση και αξιολόγηση έως τη λήψη αποφάσεων και την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Οι ενότητες αυτές θα λειτουργούν μέσω παραμετρικών ροών εργασίας, οι οποίες θα επιτρέπουν τον καθορισμό των σταδίων επεξεργασίας, των αρμόδιων χρηστών ή υπηρεσιών και των κανόνων μετάβασης μεταξύ των σταδίων.

Το σύστημα θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει υποσυστήματα διαχείρισης χρηστών και ρόλων, διαχείρισης εγγράφων και δικαιολογητικών, μηχανισμών ειδοποιήσεων και υπενθυμίσεων, καθώς και εργαλείων αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων σε πραγματικό χρόνο, στην τήρηση ιστορικού ενεργειών και στη διασφάλιση της πλήρους ιχνηλασιμότητας των διαδικασιών.

Παράλληλα, το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαχείριση πολλαπλών ρόλων χρηστών και να επιτρέπει στον ίδιο χρήστη να συμμετέχει σε διαφορετικές διαδικασίες με διαφορετική ιδιότητα, ανάλογα με τις αρμοδιότητες που του έχουν ανατεθεί. Για παράδειγμα, ένας υπάλληλος μπορεί να συμμετέχει ως μέλος επιτροπής εξέτασης ενστάσεων σε μία διαδικασία και ταυτόχρονα να ενεργεί ως χειριστής ή εισηγητής σε διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας. Οι λειτουργικές ενότητες του συστήματος θα πρέπει να υποστηρίζουν επίσης προηγμένες δυνατότητες παρακολούθησης και ανάλυσης δεδομένων, μέσω μηχανισμών στατιστικής επεξεργασίας και διοικητικών dashboards. Οι δυνατότητες αυτές θα επιτρέπουν τη συνολική εποπτεία της λειτουργίας του συστήματος, την παρακολούθηση εκκρεμοτήτων, τον εντοπισμό καθυστερήσεων και την αξιολόγηση της κατανομής του φόρτου εργασίας μεταξύ των χρηστών.

Επιπλέον, το σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει λειτουργίες υποστήριξης τεχνητής νοημοσύνης και ανάλυσης δεδομένων, οι οποίες θα μπορούν να αξιοποιούνται για την παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων, την αναγνώριση πιθανών καθυστερήσεων και την αξιολόγηση του φόρτου εργασίας των χρηστών πριν από την ανάθεση νέων υποθέσεων. Οι λειτουργίες αυτές θα έχουν υποστηρικτικό χαρακτήρα και θα συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών της ΔΥΠΑ.

Οι προδιαγραφές των λειτουργικών ενότητων του συστήματος αποτυπώνονται αναλυτικά στον ακόλουθο πίνακα συμμόρφωσης, στον οποίο καθορίζονται οι ελάχιστες απαιτήσεις που θα πρέπει να καλύπτει η προτεινόμενη λύση του Αναδόχου.

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
A3.1	Το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από διακριτές λειτουργικές ενότητες (υποσυστήματα) που υποστηρίζουν τη διαχείριση ενστάσεων και καταγγελιών	ΝΑΙ		
A3.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Ενστάσεων με πλήρη υποστήριξη καταχώρισης, επεξεργασίας και παρακολούθησης υποθέσεων	ΝΑΙ		
A3.3	Υποσύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών με δυνατότητα καταχώρισης, αξιολόγησης και παρακολούθησης υποθέσεων	ΝΑΙ		
A3.4	Υποσύστημα διαχείρισης κατηγοριών και υποκατηγοριών ενστάσεων και καταγγελιών με δυναμική παραμετροποίηση	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
A3.5	Υποσύστημα διαχείρισης χρηστών και ρόλων με δυνατότητα πολλαπλών ρόλων ανά χρήστη	ΝΑΙ		
A3.6	Υποσύστημα παραμετρικής διαχείρισης ροών εργασίας (workflow management)	ΝΑΙ		
A3.7	Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και δικαιολογητικών	ΝΑΙ		
A3.8	Υποσύστημα διαχείρισης ειδοποιήσεων και υπενθυμίσεων προς χρήστες	ΝΑΙ		
A3.9	Υποσύστημα παρακολούθησης προθεσμιών και χρόνων διεκπεραίωσης υποθέσεων	ΝΑΙ		
A3.10	Υποσύστημα καταγραφής ενεργειών χρηστών (audit trail)	ΝΑΙ		
A3.11	Υποσύστημα αναφορών και στατιστικής ανάλυσης δεδομένων	ΝΑΙ		
A3.12	Υποσύστημα διοικητικών dashboards για στελέχη εποπτείας	ΝΑΙ		
A3.13	Υποσύστημα μηχανισμών red flags για εντοπισμό κρίσιμων καταστάσεων	ΝΑΙ		
A3.14	Υποσύστημα ανάλυσης δεδομένων για την παρακολούθηση της πορείας υποθέσεων	ΝΑΙ		
A3.15	Υποσύστημα υποστήριξης λειτουργιών τεχνητής νοημοσύνης για ανάλυση φόρτου εργασίας χρηστών	ΝΑΙ		
A3.16	Υποσύστημα διαχείρισης αναθέσεων υποθέσεων σε χρήστες ή ομάδες χρηστών	ΝΑΙ		
A3.17	Υποσύστημα αναζήτησης και φιλτραρίσματος υποθέσεων με πολλαπλά κριτήρια	ΝΑΙ		
A3.18	Υποσύστημα παραγωγής εγγράφων και διοικητικών πράξεων βάσει προτύπων	ΝΑΙ		
A3.19	Υποσύστημα παρακολούθησης ιστορικού υποθέσεων και ενεργειών	ΝΑΙ		
A3.20	Υποσύστημα διαχείρισης ρυθμίσεων και παραμέτρων λειτουργίας του συστήματος	ΝΑΙ		

A4: Λοιπές Απαιτήσεις

Οι Λοιπές Απαιτήσεις αφορούν οριζόντιες και υποστηρικτικές προδιαγραφές που διασφαλίζουν την ποιότητα, την ασφάλεια, τη βιωσιμότητα και την επιχειρησιακή ετοιμότητα του Πληροφοριακού Συστήματος και των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθ' όλη τη διάρκεια του έργου και μετά τη θέση του σε παραγωγική λειτουργία.

Οι απαιτήσεις αυτές είναι δεσμευτικές και συμπληρωματικές των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ενότητων Α2 και Α3.

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
A4.1	Τεκμηρίωση Έργου και Πληροφοριακού Συστήματος			

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
A4.1.1	Παράδοση πλήρους τεχνικής τεκμηρίωσης του ΠΣ	ΝΑΙ		
A4.1.2	Παράδοση λειτουργικής τεκμηρίωσης και εγχειριδίων χρηστών	ΝΑΙ		
A4.1.3	Τεκμηρίωση παραμετροποίησης ροών και δράσεων	ΝΑΙ		
A4.1.4	Τεκμηρίωση αρχιτεκτονικής και υποδομών G-Cloud	ΝΑΙ		
A4.1.5	Παράδοση τεκμηρίωσης σε επεξεργάσιμη μορφή	ΝΑΙ		
A4.1.6	Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις και Παραδοτέα Έργου. Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
A4.2	Εκπαίδευση και Μεταφορά Γνώσης			
A4.2.1	Εκπαίδευση χρηστών σύμφωνα με το ΠΕ 8	ΝΑΙ		
A4.2.2	Προσαρμογή εκπαίδευσης ανά ρόλο χρήστη	ΝΑΙ		
A4.2.3	Παράδοση εκπαιδευτικού υλικού	ΝΑΙ		
A4.2.4	Μεταφορά γνώσης στα στελέχη της ΔΥΠΑ	ΝΑΙ		
A4.3	Υποστήριξη και Συντήρηση ΠΣ			
A4.3.1	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης κατά την παραγωγική λειτουργία	ΝΑΙ		
A4.3.2	Διαχείριση αιτημάτων και συμβάντων χρηστών	ΝΑΙ		
A4.3.3	Χρόνοι απόκρισης ανά κατηγορία συμβάντος	ΝΑΙ		
A4.3.4	Διορθωτική και προληπτική συντήρηση	ΝΑΙ		
A4.4	Διασφάλιση Ποιότητας Έργου			
A4.4.1	Εφαρμογή διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας	ΝΑΙ		
A4.4.2	Εκτέλεση ελέγχων πριν από κάθε παραδοτέο	ΝΑΙ		
A4.4.3	Τεκμηρίωση αποτελεσμάτων δοκιμών	ΝΑΙ		
A4.5	Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων			
A4.5.1	Συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ (GDPR)	ΝΑΙ		
A4.5.2	Εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας πληροφοριών	ΝΑΙ		
A4.5.3	Διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης	ΝΑΙ		
A4.5.4	Λήψη μέτρων για την ακεραιότητα και διαθεσιμότητα δεδομένων	ΝΑΙ		
A4.6	Επιχειρησιακή Συνέχεια			
A4.6.1	Υποστήριξη απρόσκοπτης λειτουργίας του ΠΣ	ΝΑΙ		
A4.6.2	Δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης του ΠΣ	ΝΑΙ		
A4.6.3	Μη εξάρτηση από συγκεκριμένο προμηθευτή (vendor lock-in)	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV- ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr

Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται:

- Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
- Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου.xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν.
- Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος Μελών Ομάδας Έργου

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο:	_____	Όνομα:	_____
Πατρώνυμο:	_____	Μητρώνυμο:	_____
Ημερομηνία Γέννησης:	____/____/____	Τόπος Γέννησης:	_____
Τηλέφωνο:	_____	E-mail:	_____
Fax:	_____		
Διεύθυνση Κατοικίας:	_____		

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΣΧΕΤΙΚΗ ΜΕ ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Καθήκοντα	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από-έως)	A/M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς ανά Τμήμα

Η εκτιμώμενη αξία της παρούσας σύμβασης ανέρχεται στο ποσό του 1.698.840,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.106.561,60€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

A/A	Παραδοτέο	(Α) Αριθμός Α/Μ	(Β) Τιμή μονάδας Α/Μ Χωρίς ΦΠΑ	Συνολικό κόστος Χωρίς ΦΠΑ (Α*Β)	ΦΠΑ 24%	Συνολική Τιμή με ΦΠΑ
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
Σύνολο						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Χρηματοδοτικού Ιδρύματος)
 Ημερομηνία έκδοσης:
 Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα).....
 (Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)
 Εγγύηση μας υπ' αριθμ. 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 ευρώ υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για τη **συμμετοχή του/της/τους** σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της (Αναθέτουσας Αρχής), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/ για το «.....»

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στις ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σεημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ή

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

Σε περίπτωση κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης 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 μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης : (πλήρης επωνυμία Πιστωτικού ή Χρηματοδοτικού Ιδρύματος)
 Ημερομηνία Έκδοσης:.....
 Προς: (πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής)
 Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)
 Εγγύηση μας υπ' αριθμ.ποσούΕΥΡΩ

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε δια της παρούσης επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διηζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του :

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)
 ΑΦΜ:(διεύθυνση)....., ή
 (ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ
(διεύθυνση)ή ,
 (iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών / νομικών προσώπων
 α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....(διεύθυνση)
 β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....(διεύθυνση)
 γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....(διεύθυνση)

(συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης/κοινοπραξίας)
 ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρων υποχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας ,
 για την καλή εκτέλεση του έργου και την πιστή εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης , σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία).....Διακήρυξης.....της Αναθέτουσας Αρχής .

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεση 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 τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας .

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα, ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών, που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων, που έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ:.....

Ημερομηνία έκδοσης:

..... Προς:

ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Εθνικής Αντιστάσεως 8 Άλιμος

ΑΦΜ:

Εγγύηση μας υπ' αριθμ.....ποσού.....ευρώ

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

διαίρεσής και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ:.....οδός.....αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση με μονωμένης εταιρίας} της Εταιρίας.....ΑΦΜ:.....οδός

.....αριθμ

ός...

ΤΚ.....}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας} των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....

οδός.....αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....

οδός.....αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ.....

οδός.....αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο

υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας} για την

λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της

λαμβάνουσας προκαταβολής) της συμβατικής αξίας της περιλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ

..... (συμπληρώνετε το συνολικό ποσό της λαμβανόμενης προκαταβολής) σύμφωνα με τη

σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του

διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)για

εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας

(συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ)

....., και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει

Η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή), πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής

που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρείας.....ή, σε περίπτωση Ένωσης ή

Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιρειών της Ένωσης.....ή Κοινοπραξίας....., υπέρ

της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α/147/8-08-2016),

στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να

σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την.....

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε

ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII - Σχέδιο σύμβασης

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Παροχή υπηρεσιών για την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών.»

No.../...

Αριθμός Φακέλου.../... Αρ.Διακήρυξης

Στον Άλιμο Αττικής, σήμερα, την ... του μηνός, του έτους 202.. και μεταξύ των εξής συμβαλλομένων μερών, αφενός μεν:

1. Του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία **“ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (Δ.ΥΠ.Α.)”** (αρ. 3 Ν. 4921/2022, ΦΕΚ Α΄ 75) (Α.Φ.Μ. 090010376 - Δ.Ο.Υ. ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ), που τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, εδρεύει στην Αθήνα (οδός Εθνικής Αντιστάσεως αρ. 8 – Άλιμος, Τ.Κ.: 17456) και εκπροσωπείται νόμιμα από τη Διοικήτρια του και Πρόεδρο του Διοικητικού του Συμβουλίου, Γιαννούλα Χορμόβα του Χρήστου και για την υπογραφή της παρούσας από τον Υποδιοικητή, Βασίλειο Γεωργιάδη του Παναγιώτη, σύμφωνα με τις διατάξεις της αρ. 538/2025 απόφασης της Διοικήτριας της Δ.ΥΠ.Α. «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων του Διοικητή της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) ως κύριου Διατάκτη» (Β΄ 7232 (καλουμένου εφεξής για λόγους συντομίας η «Δ.ΥΠ.Α.») αφετέρου δε:

2. με την επωνυμία και τον διακριτικό τίτλο “.....”,.....που εδρεύει στην....., με Α.Φ.Μ.....Δ.Ο.Υ....., όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από ,..... καλούμενη εφεξής για λόγους συντομίας "ΑΝΑΔΟΧΟΣ"

Αφού έλαβαν υπόψη τους ότι:

Α. Η Δ.ΥΠ.Α. ενδιαφέρεται για την υλοποίηση του έργου με τίτλο **«Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών»** προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.749.000,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.168.760,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Β. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ διαθέτει επαρκή επαγγελματική εμπειρία, κατάλληλη υποδομή, επιχειρησιακή οργάνωση και τεχνογνωσία εν γένει στην παροχή συναφών με το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης υπηρεσιών.

Γ. Με την υπ’ αριθ. απόφαση του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α. εγκρίθηκε η διενέργεια ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού (άνω των ορίων) με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής, για την ανάδειξη αναδόχου που θα αναλάβει έργο με τίτλο **Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών»** προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.749.000,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.168.760,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Δ. Με την υπ' αριθμ...../...../.....-.....-..... κατακυρωτική απόφαση του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α. ανατέθηκε στον ΑΝΑΔΟΧΟ η παροχή υπηρεσιών για την υλοποίηση του έργου με τίτλο **Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών»** προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.749.000,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.168.760,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. σύμφωνα με τους όρους της υπ' αριθμ/2026 Διακήρυξης της Δ.ΥΠ.Α, της προσφοράς του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και της παρούσας σύμβασης.

Κατ' ακολουθία των παραπάνω συνομολογείται μεταξύ των συμβαλλομένων τούτων (ΔΥΠΑ. και ΑΝΑΔΟΧΟΥ) η ακόλουθη σύμβαση η οποία διέπεται από όλους τους όρους που περιέχονται :

- Στην παρούσα Σύμβαση.
- Στην υπ'αριθ.18/2026 Διακήρυξη (**Παράρτημα Α**)
- Στις υποβληθείσες προσφορές (Τεχνική και Οικονομική) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ (**Παράρτημα Β**)

Σε περίπτωση ασυμφωνίας όρων θα υπερισχύουν κατά σειρά προτεραιότητας(1) η παρούσα σύμβαση, (2) η υπ' αριθμ./..... Διακήρυξη του ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού και οι επ' αυτής διευκρινίσεις και (3) η Προσφορά του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Όλους τους ανωτέρω όρους δηλώνει ρητά ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ότι αποδέχεται εξολοκλήρου και ανεπιφύλακτα ως ουσιώδεις όρους της παρούσας σύμβασης.

Συμφώνησαν, συνομολόγησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από όλους τους όρους (ειδικούς και γενικούς) και το νομικό πλαίσιο που αναφέρονται στην υπ' αριθμ...../.....Διακήρυξη καθώς και στα ακόλουθα:

1. Την υπ' αριθμ./.....απόφαση του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α. με την οποία εγκρίθηκε το σχέδιο της διακήρυξης του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διεθνούς Διαγωνισμού.
2. Την υπ' αριθμ...../...../..... κατακυρωτική απόφαση του ΔΣ της Δ.ΥΠ.Α.
3. Την υπ' αριθμ. αρ.πρωτ./..... πολυετή υποχρέωση (.....) σε συνδυασμό με την αρ.πρωτ./..... αναληφθείσα υποχρέωση (ΑΔΑ:/....., ΑΔΑΜ/.....)
4. Το αριθμ. πρωτ...../..... πρωτογενές αίτημα της Υπηρεσίας (ΑΔΑΜ...../.....)
5. την αριθμ. πρωτ...../..... ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή της παρούσας η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την...../...../2026

ΑΡΘΡΟ 2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Με την παρούσα σύμβαση η Δ.ΥΠ.Α. αναθέτει στον ΑΝΑΔΟΧΟ και ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αναλαμβάνει, έναντι του τιμήματος και εντός του χρονοδιαγράμματος που ορίζεται στην παρούσα σύμβαση την παροχή υπηρεσιών για την υλοποίηση του έργου με τίτλο **Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και Θέση σε Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων και Καταγγελιών»** προϋπολογισθείσας δαπάνης 1.749.000,00€ πλέον του ΦΠΑ 24% ήτοι 2.168.760,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης με

αριθμ /2026 καθώς και την οικονομική προσφορά του Αναδόχου που επισυνάπτονται στην παρούσα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ I & II) και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος και κύριο περιεχόμενο αυτής.

ΑΡΘΡΟ 3 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει τον ΑΛΕ 2420903 της σχετικής πίστωσης των προϋπολογισμών ετών 2026 -2027. Αναλυτικά έχουν εκδοθεί:

- Η αριθμ.πρωτ. 20339/20-7-2026 πολυετής υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΔΑ: 98ΦΙ46ΝΛΔΓ-Φ2Ν) ΑΔΑΜ:26REQ019478253 2026-07-20
- Η αριθμ.πρωτ. 01-0/6283/20-7-2026 αναληφθείσα υποχρέωση της Γεν.Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α.(ΑΔΑ:9ΤΑ14691Ω2-Ν95) ΑΔΑΜ: 26REQ019479924 2026-07-21

Ειδικότερα:

- Προϋπολογισμός έτους 2026 ποσό 349.800,00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 433.752,00€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903
- Προϋπολογισμός έτους 2027 ποσό 1.399.200.00€ (άνευ ΦΠΑ) ήτοι ποσό: 1.735.008,00€ (με ΦΠΑ 24%) ΑΛΕ 2420903

ΑΡΘΡΟ 4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται για το χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών και νοείται το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της και την ανάρτησή της στο ΚΗΜΔΗΣ έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου.

Η σύμβαση του έργου περιλαμβάνει εννέα (9) συνολικά ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ (με υπο παραδοτέα η καθεμία) και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και παράδοσης αυτών σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I της οικείας με αρ. 18/2026 ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ είναι το εξής :

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
Π1.1	Σχέδιο Διαχείρισης και Οργάνωσης Έργου	M1
Π1.2	Αναφορές Παρακολούθησης και Συντονισμού Έργου	M3, M6, M9, M12
Π2.1	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων και Επιχειρησιακών Διαδικασιών	M2
Π2.2	Λειτουργικός Σχεδιασμός Συστήματος και Ροών Εργασίας	M3
Π3.1	Μελέτη Αρχιτεκτονικής Συστήματος και Τεχνικού Σχεδιασμού	M4
Π4.1	Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Ενστάσεων	M6
Π4.2	Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών	M6
Π4.3	Υλοποίηση Μηχανισμού Workflow και Διαχείρισης Ρόλων	M7
Π4.4	Υλοποίηση Υποσυστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και	M7

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
	Δικαιολογητικών	
Π5.1	Υλοποίηση Μηχανισμών Παρακολούθησης Υποθέσεων και SLA	M8
Π5.2	Υλοποίηση Αναφορών, Διοικητικών Dashboards και Red Flags	M8
Π6.1	Ενσωμάτωση Λειτουργιών Τεχνητής Νοημοσύνης και Ανάλυσης Δεδομένων	M9
Π7.1	Αναφορά Δοκιμών Συστήματος	M10
Π7.2	Αναφορά Πιλοτικής Λειτουργίας	M11
Π8.1	Εκπαιδευτικό Υλικό και Οδηγοί Χρήσης Συστήματος	M10
Π8.2	Υλοποίηση Εκπαίδευσης Χρηστών	M11
Π9.1	Θέση Συστήματος σε Παραγωγική Λειτουργία	M12
Π9.2	Αναφορά Παραγωγικής Λειτουργίας και Υποστήριξης	M12

Χρονοδιάγραμμα:

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.**

Συνοπτικά το χρονοδιάγραμμα του έργου αναλύεται σε φάσεις και παραδοτέα ως εξής:

[illegible]

ΦΑΣΗ 6	Ολοκλήρωση Συστήματος και Διασυνδέσεις												
ΦΑΣΗ 7	Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία												
ΦΑΣΗ 8	Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών												
ΦΑΣΗ 9	Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη												

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

ΑΡΘΡΟ 5 ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καθυστερεί, χωρίς να συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας, την ολοκλήρωση του έργου πέραν του χρονικού ορίου που ορίζει η σύμβαση, η Δ.ΥΠ.Α. δύναται να **επιβάλει ποινική ρήτρα καθυστέρησης**, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/2016.

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που τυχόν χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του **ποινικές ρήτρες**, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, οι οποίες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύναται 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) για πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης και του εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών, ως κατωτέρω, οι ποινικές ρήτρες οι οποίες επιβάλλονται από την αναθέτουσα αρχή δεν μπορούν να υπερβαίνουν το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας 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.

Η Δ.ΥΠ.Α. δικαιούται επιπλέον να απαιτήσει την πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε περαιτέρω θετικής ζημίας την οποία ήθελε υποστεί από την καθυστέρηση αυτή.

Η απόδειξη της ανωτέρας βίας βαρύνει εξ ολοκλήρου τον ΑΝΑΔΟΧΟ, ο οποίος υποχρεούται μέσα **σε είκοσι (20) μέρες** από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά, που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και αιτιολογημένα προς τη Δ.ΥΠ.Α.

ΑΡΘΡΟ6

ΤΙΜΗΜΑ

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αναλαμβάνει την παρούσα έναντι του συνολικού τιμήματος των ευρώ (.....€) πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α. 24% και συνολικά στο ποσό των..... ευρώ (.....€) συμπ/νου του αναλογούντος Φ.Π.Α. 24%. Η καταβολή του τιμήματος θα γίνει όπως ορίζεται στο άρθρο 7 της παρούσας σε συνδυασμό με το άρθρο 5.1 της Διακήρυξης.

Ο ανάδοχος εγγυάται την ακρίβεια του ως άνω τιμήματος, ρητά δε παραιτείται από οποιαδήποτε αξίωση αναπροσαρμογής του για οποιοδήποτε λόγο και αιτία. Το ως άνω τίμημα περιλαμβάνει όλες τις νόμιμες κρατήσεις και **παραμένει σταθερό** για όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αποκλείεται δε οποιαδήποτε αναπροσαρμογή του.

Το ανωτέρω συμβατικό τίμημα περιλαμβάνει την υλοποίηση του συνόλου των υπηρεσιών και αφορά στα κάθε είδους έξοδα, **δαπάνες, επιβαρύνσεις, αμοιβές** (τρίτων, προσωπικού, συνεργατών), όπως και κάθε παρεχόμενη υπηρεσία του Αναδόχου προς την Δ.ΥΠ.Α., στο πλαίσιο υλοποίησης των όρων της παρούσας σύμβασης.

Με την εξόφληση του ως άνω τιμήματος εξαντλείται κάθε υποχρέωση της Δ.ΥΠ.Α. έναντι του αναδόχου και ο τελευταίος ουδεμία απαίτηση έχει ή διατηρεί κατά της Δ.ΥΠ.Α..

ΑΡΘΡΟ7

ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ-ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί τμηματικά μετά την οριστική παραλαβή κάθε παραδοτέου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της Διακήρυξης. Η καταβολή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται **με την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των παραδοτέων** και με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Η τμηματική καταβολή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει σύμφωνα τον όρο της παρ. 5.1 της Διακήρυξης σε συνδυασμό με την προσφορά του Αναδόχου ως εξής :

ΤΡΟΠΟΣ Α

1. Το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή κάθε Μέρους του Έργου.

ΤΡΟΠΟΣ Β

2. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού τριάντα τοις εκατό (30%)

ΤΡΟΠΟΣ Γ

Καταβολή του συμβατικού τιμήματος ποσού που αντιστοιχεί στην Οικονομική Προσφορά:

A/A	Παραδοτέο	Περιγραφή	Χρονική Περίοδος Υλοποίησης	Ορόσημο Πληρωμής (Μήνας)	Ποσοστό Πληρωμής επί του Συμβατικού Τιμήματος
1	Π1 – Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων	Ανάλυση λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης ενστάσεων και καταγγελιών, καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών, κατηγοριών υποθέσεων και ροών εργασίας.	Μήνας 1 – Μήνας 2	Μήνας 3	20%
2	Π2 – Αρχιτεκτονική Συστήματος και Σχεδιασμός Λύσης	Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής συστήματος, τεχνολογικής υποδομής, μοντέλου δεδομένων και βασικών λειτουργικών ενοτήτων της εφαρμογής.	Μήνας 2 – Μήνας 3		
3	Π3 – Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος	Ανάπτυξη βασικών λειτουργικών ενοτήτων του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των υποσυστημάτων διαχείρισης ενστάσεων, καταγγελιών και χρηστών.	Μήνας 3 – Μήνας 6	Μήνας 8	45%
4	Π4 – Υλοποίηση Μηχανισμού Ροών Εργασίας και Παραμετροποίησης	Υλοποίηση μηχανισμού δυναμικών ροών εργασίας (workflow) με δυνατότητα παραμετροποίησης σταδίων, κατηγοριών, ελέγχων, προθεσμιών και red flags.	Μήνας 4 – Μήνας 7		
5	Π5 – Υποσύστημα Παρακολούθησης, Ειδοποιήσεων και Αναφορών	Ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης υποθέσεων, ειδοποιήσεων, υπενθυμίσεων, dashboards και διοικητικών αναφορών.	Μήνας 4 – Μήνας 8		
6	Π6 – Ολοκλήρωση Συστήματος και Διασυνδέσεις	Ολοκλήρωση και ενοποίηση του συστήματος, καθώς και διασύνδεση με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΔΥΠΑ όπου απαιτείται.	Μήνας 4 – Μήνας 9	Μήνας 10	20%
7	Π7 – Δοκιμές Συστήματος και Πιλοτική Λειτουργία	Διενέργεια δοκιμών αποδοχής, έλεγχος λειτουργικότητας και ασφάλειας, πιλοτική λειτουργία του συστήματος.	Μήνας 9 – Μήνας 10		
8	Π8 – Εκπαίδευση Χρηστών και Διαχειριστών	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών του συστήματος και παράδοση εκπαιδευτικού υλικού και εγχειριδίων χρήσης.	Μήνας 10 – Μήνας 11	Μήνας 12	15%
9	Π9 – Παραγωγική Λειτουργία και Υποστήριξη	Θέση του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία και παροχή τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης κατά τη διάρκεια του έργου.	Μήνας 11 – Μήνας 12		

2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση,

σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,10% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (παρ. 3 άρθρου 350 ν. 4412/2016)

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 (άρθρο 64 Ν.4172/2013-ΦΕΚΑ/167) παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού.

Η καταβολή των χρημάτων πραγματοποιείται με ηλεκτρονική συναλλαγή σε πίστωση του λογαριασμού - IBAN που έχει δηλώσει ο δικαιούχος και με επιβάρυνση της τραπεζικής προμήθειας, όπως ισχύει κάθε φορά.

ΑΡΘΡΟ 8 ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

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, 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 δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία

λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

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.

ΑΡΘΡΟ 9

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ-ΠΑΡΑΛΑΒΗ

1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης, η διοίκηση αυτής καθώς και η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών/παραδοτέων θα διενεργηθεί από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής (ΕΠΠ), που θα συγκροτηθεί για τον σκοπό αυτό, με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Δ.ΥΠ.Α. Η ΕΠΠ θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο (το Διοικητικό Συμβούλιο της Δ.ΥΠ.Α.) 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.

2. Η ΕΠΠ κατά την παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών/παραδοτέων θα διενεργεί τους απαιτούμενους ελέγχους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας η ΕΠΠ :

α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης, χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου.

β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων.

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

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η ΕΠΠ 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.

Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του ν. 4412/2016

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 218 του ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 10

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο Ανάδοχος **εγγυάται και δεσμεύεται** ανέκκλητα στη Δ.ΥΠ.Α. ότι κατά την εκτέλεση της σύμβασης 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 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.

2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

3. Ο ανάδοχος υποχρεούται για τα κάτωθι:

- Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να **συνεργάζεται** στενά με τη Δ.ΥΠ.Α. και να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της.

- Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό και τους συνεργάτες του, ενόψει της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της Σύμβασης.

- Η Δ.ΥΠ.Α. απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατυχήματα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος ο Ανάδοχος προς αποκατάστασή της.

- Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι δεν θα απασχολήσει ή θα εκμεταλλευθεί ανήλικους κάτω των 15 ετών (άρθρα 138 και 182 της Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας).

- Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με **επιμέλεια και φροντίδα**, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο προς το συμφέρον της Δ.ΥΠ.Α..

- Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι το έργο θα εκτελεσθεί σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της πρόσκλησης, της σύμβασης και της προσφοράς του ή όπως αυτές θα υποδειχθούν από τη Δ.ΥΠ.Α..

- Απαγορεύεται η **εκχώρηση** από τον Ανάδοχο σε οποιονδήποτε τρίτο των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη Σύμβαση, την οποία θα συνάψει με τη Δ.ΥΠ.Α., εκτός του ληξιπρόθεσμου μέρους της αμοιβής του, το οποίο μπορεί με έγκριση του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α. να εκχωρήσει σε Τράπεζα ή χρηματοδοτικό οργανισμό της επιλογής του.

- Ο Ανάδοχος πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας **ως προς την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων** που περιέχονται σε γνώση του στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης.
- Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, αλλά και μετά την λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρήσει **εμπιστευτικές** και να μη γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του.
- Ο Ανάδοχος θα ενεργεί σύμφωνα με το Νόμο και με την παρούσα, θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά Έγγραφα της Σύμβασης και δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της παρούσας, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας που επισυνάπτεται στην παρούσα ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΔ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

ΑΡΘΡΟ 11

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει καταθέσει την υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης της Τράπεζας, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 4% της συνολικής εκτιμώμενης αξίας του/των τμήματος/ων, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α., ήτοι εγγυητική επιστολή ποσού

..... σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ 34/2025 Διακήρυξη.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στον ΑΝΑΔΟΧΟ με την λήξη της σύμβασης και εφόσον τηρήθηκαν όλοι οι όροι της παρούσας και την εκκαθάριση του συνόλου των απαιτήσεων από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη.

ΑΡΘΡΟ 12

ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον ΑΝΑΔΟΧΟ σε οποιονδήποτε τρίτο των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της ΔΥΠΑ, εκτός του ληξιπρόθεσμου μέρους της αμοιβής του, το οποίο μπορεί με έγκριση της ΔΥΠΑ να εκχωρήσει σε τράπεζα ή χρηματοδοτικό οργανισμό της επιλογής του.

ΑΡΘΡΟ 13

ΠΛΗΡΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑ

Ρητά συμφωνείται ότι η παρούσα σύμβαση καθώς και όλα τα Παραρτήματα που επισυνάπτονται και αποτελούν αναπόσπαστα τμήματα αυτής, συνιστούν την πλήρη συμφωνία των μερών και υπερισχύουν κάθε άλλης προηγούμενης συμφωνίας, συμπληρωματικής ή παράλληλης, γραπτής ή προφορικής ή δήλωσης γραπτής ή προφορικής των μερών.

ΑΡΘΡΟ 14

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Τροποποίηση της παρούσας σύμβασης μπορεί να γίνει μόνο σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 132 του Ν. 4412/2016 μετά από σχετική γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου (άρθρο 201 του Ν. 4412/2016), η οποία εγκρίνεται από το Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α.

ΑΡΘΡΟ 15

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Δ.ΥΠ.Α. μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στον σχετικό όρο με αρ.4.6 της Διακήρυξης, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

ΑΡΘΡΟ 16 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονόδες που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς τη Δ.ΥΠ.Α. τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας **είκοσι (20) ημερών** από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία .Η Δ.ΥΠ.Α. αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από τη Δ.ΥΠ.Α. της ανώτερης βίας που επικαλείται ο Ανάδοχος τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλα εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων.

ΑΡΘΡΟ 17 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παραληφθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες που παραδόθηκαν, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα και εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και όταν αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 18 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ

1. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ προσκόμισε την από/..../2026 υπεύθυνη δήλωση 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

2. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει προσκομίσει πριν την υπογραφή της παρούσας την 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»

ΑΡΘΡΟ 19 ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ - ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ

Η παρούσα σύμβαση καθώς και κάθε διαφορά που απορρέει από αυτήν διέπεται από τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου.

Σε περίπτωση διαφορών, που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της σύμβασης ή εξ αφορμής αυτής, η Δ.ΥΠ.Α. και ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυσή τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Άπαντες οι όροι της Διακήρυξης και των Εγγράφων της Σύμβασης που σχετίζονται με την εκτέλεση της παρούσας αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Για κάθε διαφορά που δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω οριζόμενα, αποκλειστικά αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια της Αθήνας.

Σε πίστωση των ανωτέρω συμφωνηθέντων, συντάχθηκε το παρόν σε τρία (3) όμοια πρωτότυπα και αφού διαβάστηκε και υπογράφηκε νόμιμα, έλαβε ο πρώτος συμβαλλόμενος δύο(2) και ο δεύτερος ένα (1).

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑΤΗ Δ.ΥΠ.Α.

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ:

- Α. Διακήρυξη υπ' αριθ. 18/2026
- Β. Τεχνική και Οικονομική Προσφοράς
- Γ. Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης
- Δ. Ρήτρα Ακεραιότητας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ- ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Δηλώνω/ούμε ότι δεσμευόμαστε ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής. Ειδικότερα ότι:

1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.

2) δεν πραγματοποιήσα/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/ουμενα επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,

6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,

7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,

8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης

(συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ

αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

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 VIII – Ενημέρωση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου 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 Χ-Υπόδειγμα περιεχομένου Υ.Δ. περί μη ρωσικής εμπλοκής

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. περί της μη συνδρομής των καταστάσεων ρωσικής εμπλοκής, που περιγράφονται στην παρ. 2.2.3..5.α της παρούσας, είναι το ακόλουθο:

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στον οικονομικό φορέα που εκπροσωπώ και συμμετέχει στη διαδικασία ανάθεσης της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5.1.1 του Κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/576 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσης μας), [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσης μας, [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου·

(γ) τόσο ο υπεύθυνος δηλώνων, όσο και ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στα σημεία (α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω σημεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ