



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΑΕΑ&ΠΚ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
& ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑΣ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα, 04-08-2026

Αριθ. Πρωτ. : 67285 - 04-08-2026

Ταχ. Δ/ση : Κάνιγγος 20, Αθήνα
Ταχ. Κώδικας : 10181
Πληροφορίες : Α. Καρακωνσταντή
Τηλέφωνο : 2103893500
Email : karakonstanti.a@mindev.gov.gr

ΠΡΟΣ: MODUS.GR
e-mail: info@modus.gr
e.argvliani@modus.gr

Θέμα: Πρόσκληση για υποβολή προσφοράς για την υλοποίηση, παραμετροποίηση και συντήρηση Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Αναφορών της Υποδιοίκησης «Συνήγορος του Καταναλωτή» της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή (ΑΑΕΑ&ΠΚ).

Έχοντας υπόψη:

Τις διατάξεις, όπως ισχύουν:

- α. Του Ν. 4412/2016 (Α'147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» και του Ν. 4782/2021 (Α'36) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων... τις υποδομές και την υγεία» και ιδίως τα άρθρα 118 και 120.
- β. Του Ν. 5264/2025 (Α' 239) «Νέο Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης, μεταφορά Οργανισμού Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και λοιπές διατάξεις.»
- γ. Του Ν. 2690/1999 (Α'45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».
- δ. Του άρθρου 37 και του άρθρου 112 του Ν. 4622/2019 (Α'133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης».
- ε. Του άρθρου 84 του Ν.5019/2023 (Α'27) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2020 «σχετικά με τις

αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ», ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, ρυθμιστικό πλαίσιο για την παλαίωση οίνων και άλλες επείγουσες διατάξεις.»

στ. 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.

ζ. Του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

η. 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».

θ. Του Ν. 4270/2014 (Α'143) «Αρχές Δημοσιονομικής Διαχείρισης και εποπτείας - Δημόσιο Λογιστικό και άλλες διατάξεις».

ι. Του άρθρου 64 του Ν. 4172/2013 (Α'167) «Παρακράτηση φόρου εισοδήματος κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών».

ια. Του Ν. 4013/2011 (Α' 204) περί σύστασης Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων.

ιβ. Του Ν. 4712/2020 (Α' 146) «Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς, ρύθμιση της οικονομικής δραστηριότητας, αντιμετώπιση του παράνομου εμπορίου, πρόστιμα για τη διακίνηση και εμπορία απομιμητικών/παραποιημένων προϊόντων, ρύθμιση θεμάτων για τη βιομηχανία, τις ιδιωτικές επενδύσεις, τις συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, την έρευνα, την καινοτομία και το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος και λοιπές διατάξεις».

ιγ. Του ν. 5255/2025 «Σύσταση και λειτουργία Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή, ρυθμίσεις για την Επιτροπή Ανταγωνισμού και λοιπές διατάξεις» (Α' 219) και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 9 αυτού και του άρθρου 30.

ιδ. Του ν. 5297/2026 (Α'64) «Διευθέτηση λειτουργικών ζητημάτων της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή - Τροποποίηση παρ. 6 άρθρου 38 ν. 5255/2025».

ιε. Του Π.Δ. 5/2022 (Α'15) «Οργανισμός Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων»

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

ιζ. Του Π.Δ. 82/2023 (ΦΕΚ Α' 139) «Μετονομασία Υπουργείου - Σύσταση και μετονομασία Γενικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων και θέσεων προσωπικού - Τροποποίηση και συμπλήρωση του Π.Δ. 77/2023 (Α' 130) -Μεταβατικές διατάξεις».

ιη. Του Π.Δ. 32/2024 (Α' 91) «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών».

κ. Του Π.Δ. 27/2025 (Α' 44) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης».

κα. Του Π.Δ. 29/2025 (Α' 47) «Διορισμός Υφυπουργού Ανάπτυξης».

κβ. Του Π.Δ. 80/2016 (Α'145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες».

κα. Του Π.Δ. 28/2015 (Φ.Ε.Κ. Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία».

κγ. Του άρθρου 90 του Π.Δ. 63/2005 (Α' 98) «Κώδικας Νομοθεσίας για την κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα».

Έχοντας επίσης υπόψη:

1. Τη με αρ. 76928/9.07.2021 (Φ.Ε.Κ. Β' 3075) ΚΥΑ των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ.)».
2. Τη με αρ. 52445 ΕΞ 2023/04-04-2023 (Β' 2385) ΚΥΑ «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς».
3. Την υπ' αρ. 102634/23-12-2025 απόφαση «Διορισμός της Δέσποινας Τσαγγάρη στη θέση της Διοικήτριας της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή» (Υ.Ο.Δ.Δ. 1672).
4. Διευθέτηση λειτουργικών ζητημάτων της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή - Τροποποίηση παρ. 6 άρθρου 38 ν. 5255/2025
5. Την υπ' αρ. 17260/2-3-2026 απόφαση «Διορισμός Υποδιοικητών της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή» (Υ.Ο.Δ.Δ. 234).
6. Την με αριθμ. Πρωτ. 46284/08.06.2026 απόφαση ανακατανομής πίστωσης στον ειδικό φορέα 1036-802-0000000.
7. Την με αριθμ. Πρωτ. 55334/01.07.2026 Απόφαση Συγκρότησης Επιτροπών για την παρακολούθηση εκτέλεσης συμβάσεων και την παραλαβή προμηθειών (υλικών και υπηρεσιών) της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή (ΑΔΑ: 6ΜΗ946ΝΜΗΩ-4ΒΘ).

8. Την με αριθμ. Πρωτ. Απόφαση Τοποθέτησης Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ανάπτυξης» (ΑΔΑ: 6ΤΓΣ46ΝΛΣΞ-ΕΟ4)
9. Την αρ. πρ. 102633/23-12-2025 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης «Έναρξη λειτουργίας της «Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή» (Β' 7022).
10. Των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στην παρούσα, 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.
11. Την επιτακτική ανάγκη για τον πλήρη ψηφιακό εκσυγχρονισμό της Υποδιοίκησης «Συνήγορος του Καταναλωτή» και την αυτοματοποίηση της διαχείρισης των αναφορών των καταναλωτών.
12. Το γεγονός ότι η επιλογή του ως άνω Οικονομικού Φορέα, ως υποψήφιου Αναδόχου, έγινε διότι αποτελεί την αποκλειστική δημιουργό, ιδιοκτήτρια και δικαιούχο των πνευματικών δικαιωμάτων της πλατφόρμας Parygos ECM, η οποία είναι ήδη εγκατεστημένη και λειτουργεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης και κατ' επέκταση στην ΑΑΕΑ & ΠΚ.

Σας προσκαλούμε

να αποστείλετε τεχνικό-οικονομική προσφορά για την υλοποίηση του έργου «Εσωτερικό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Αναφορών της Υποδιοίκησης Συνήγορος του Καταναλωτή» της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή (ΑΑΕΑ&ΠΚ) σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα:

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Ανεξάρτητη Αρχή Ελέγχου της Αγοράς & Προστασίας του Καταναλωτή
Α.Φ.Μ.	899963446
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	Τακτικός Προϋπολογισμός Ειδικός φορέας: 1036-802-0000000 ΑΛΕ: 3140302001 Α.Π. Ανάληψης: 66333 / 31-07-2026
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Προμήθεια κεντρικής άδειας εφαρμογής, παραμετροποίηση, εκπαίδευση χρηστών και ετήσια υποστήριξη του Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων & Αναφορών (Parygos ECM) στο G-Cloud)
CPV	48311000-1 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης κειμένων
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.	Είκοσι χιλιάδες πεντακόσια ευρώ (20.500,00€)
Φ.Π.Α.	Τέσσερις χιλιάδες εννιακόσια είκοσι ευρώ (4.920,00€)
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Με απευθείας ανάθεση
ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	Η παρούσα πρόσκληση θα αναρτηθεί στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	Η οικονομική προσφορά θα πρέπει να αποσταλεί μέχρι και την Τρίτη 11-08-2026., στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις: e.vardakostas@mindev.gov.gr, ch.giogos@mindev.gov.gr, karakonstanti.a@mindev.gov.gr Θα πρέπει να αναφέρει: 1) Επωνυμία 2) ΑΦΜ και ΔΟΥ της εταιρίας 3) IBAN για εξόφληση τιμολογίων Ισχύς Προσφοράς: 3 μήνες από την παραλαβή τους
ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	Ένας (1) μήνας από την ημέρα υπογραφής της σύμβασης
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144 Αθήνα ΤΚ 11471
1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	
Α. Εισαγωγή	
Πλήθος χρηστών	Ο αριθμός των χρηστών του συστήματος σε πρώτη φάση αναμένεται να είναι της τάξης των 30 ατόμων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι ειδικοί επιστήμονες – χειριστές των υποθέσεων, καθώς και διοικητικό προσωπικό και προσωπικό γραμματείας, ενώ προβλέπεται αυτός ο αριθμός να υπερδιπλασιαστεί.
Τα έγγραφα που διαχειρίζεται ο ΣτΚ	Υπάρχουν 2 μεγάλες κατηγορίες εγγράφων που διαχειρίζεται ο ΣτΚ: Α) Έγγραφα που αφορούν τις υποθέσεις ΕΕΔ (καταναλωτικών διαφορών) και Β) Λοιπά έγγραφα που αναφέρονται ως έγγραφα γενικού πρωτοκόλλου (π.χ. αλληλογραφία με άλλες υπηρεσίες, φορείς, υπουργεία, φορείς της Ε.Ε. κ.ο.κ.)

Τα έγγραφα που σχετίζονται με υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών, είναι όλα ενταγμένα μέσα σε υποθέσεις.

Τα έγγραφα γενικού πρωτοκόλλου υπάρχουν μεμονωμένα, αλλά υπάρχει η δυνατότητα να ομαδοποιηθούν και να εισαχθούν σε έναν φάκελο.

Συνολικά λοιπόν, υπάρχουν τρεις (3) βασικές έννοιες:

α) Το έγγραφο,

- Αν αφορά υποθέσεις ΕΕΔ, τότε υπάρχει μόνο εντός μίας υπόθεσης.
- Αν είναι έγγραφο γενικού πρωτοκόλλου, μπορεί να υφίσταται μεμονωμένο ή να ενταχθεί σε έναν φάκελο.
- Ένα μεμονωμένο έγγραφο δεν μπορεί να ανατεθεί σε κάποιον χειριστή.

β) Η υπόθεση,

- Είναι ένας ειδικός φάκελος που περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα που είναι σχετικά με μία υπόθεση ΕΕΔ.
- Μία υπόθεση ανατίθεται σε έναν ή/και δύο χειριστή (-ές).

γ) Ο φάκελος,

- Περιλαμβάνει έγγραφα γενικού πρωτοκόλλου που έχουν ομαδοποιηθεί για κάποιο λόγο.

Ένας φάκελος ανατίθεται σε κάποιον (-ους) χειριστή (-ές)

Διαχείριση υποθέσεων ΕΕΔ και σχετικών εγγράφων	Οι υποθέσεις που χειρίζεται ο ΣτΚ αφορούν τις αναφορές (καταγγελίες) που δέχεται η Αρχή και περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες και όλα τα έγγραφα (εισερχόμενα και εξερχόμενα) που σχετίζονται με τις υποθέσεις.
Συνοπτική περιγραφή της βασικής ροής εργασίας	Μία αναφορά μπορεί να παραληφθεί: • Ταχυδρομικά, οπότε σαρώνεται για να μπει στο σύστημα, • Δια ζώσης, οπότε επίσης σαρώνεται για να μπει στο σύστημα και • Ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας του ΣτΚ. Ο αρμόδιος προϊστάμενος, ανάλογα με το θέμα και την κατηγορία της αναφοράς, χρεώνει την υπόθεση σε ειδικό επιστήμονα – χειριστή της υπόθεσης. Στη συνέχεια, ο χειριστής της υπόθεσης είναι αυτός που θα αποφασίσει τον τρόπο χειρισμού της υπόθεσης και θα ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη (καταναλωτής, προμηθευτής). Ο χειριστής της υπόθεσης ετοιμάζει όλα τα σχέδια των εξερχόμενων εγγράφων, τα οποία μετά από έγκριση του αρμόδιου προϊσταμένου, τα προωθεί προς αποστολή (είτε ηλεκτρονικά μέσω email, είτε ταχυδρομικά). Όταν ο χειριστής κρίνει ότι η επεξεργασία της υπόθεσης έχει ολοκληρωθεί, προωθεί την υπόθεση προς αρχειοθέτηση. Μετά από έγκριση του προϊσταμένου, η υπόθεση αρχειοθετείται.
Διαχείριση εγγράφων των υποθέσεων	Η αναφορά Στην τρέχουσα κατάσταση του συστήματος, δημιουργείται ένα αρχείο για την αναφορά που περιλαμβάνει και όλα τα επισυναπτόμενα αρχεία αυτής. Συνεπώς η υπόθεση αρχικά περιέχει ένα μόνο αρχείο. Στη συνέχεια, στην εξέλιξη του κύκλου ζωής μίας υπόθεσης, μπορεί να περιέχει πολλά έγγραφα, είτε εισερχόμενα (απάντηση καταναλωτή, απάντηση προμηθευτή), είτε εξερχόμενα. Τα υπόλοιπα εισερχόμενα έγγραφα μίας υπόθεσης Όλα τα υπόλοιπα εισερχόμενα έγγραφα, λαμβάνονται με τους τρόπους που αναφέρθηκαν παραπάνω για τις αναφορές, καθώς και μέσω ηλ.ταχυδρομείου, πρωτοκολλούνται και εφόσον αφορούν μία υπόθεση, εισάγονται στον φάκελο της υπόθεσης. Τα εισερχόμενα έγγραφα σαρώνονται, καταχωρούνται, πρωτοκολλούνται και εισάγονται στις σχετικές υποθέσεις από τους υπαλλήλους της γραμματείας. Με την εισαγωγή ενός εισερχόμενου εγγράφου σε μία υπόθεση, ενημερώνεται ο χειριστής της υπόθεσης με μήνυμα ότι ένα εισερχόμενο έγγραφο εισήχθη σε υπόθεση που χειρίζεται. <u>Τύπου εισερχόμενων εγγράφων</u> • Επιστολή καταναλωτή • Επιστολή προμηθευτή • Εισερχόμενο έγγραφο (έγγραφο από λοιπούς φορείς) • Επιστολή κλεισίματος καταναλωτή (έγγραφο επιβεβαίωσης αρχειοθέτησης της υπόθεσης εκ μέρους του καταναλωτή) Τα εισερχόμενα πρωτοκολλημένα έγγραφα είναι τύπου pdf. Μπορούν να εισαχθούν και άλλοι τύπου εγγράφων χωρίς πρωτόκολλο (π.χ. mp3). Τα εξερχόμενα έγγραφα μίας υπόθεσης

Τα εξερχόμενα έγγραφα δημιουργούνται από τον χειριστή της υπόθεσης, προωθούνται για έγκριση στον αρμόδιο προϊστάμενο, με την έγκρισή τους, πρωτοκολλούνται, οπότε ενημερώνεται ο χειριστής της υπόθεσης με μήνυμα, ότι ένα εξερχόμενο έγγραφο εγκρίθηκε/πρωτοκολλήθηκε σε υπόθεση που χειρίζεται, οπότε αυτός στη συνέχεια πρέπει να το δρομολογήσει προς αποστολή (είτε με email είτε ταχυδρομικά). Τα εξερχόμενα πρωτοκολλημένα έγγραφα είναι τύπου odt. Μπορούν να εισαχθούν και άλλοι τύπου εγγράφων χωρίς πρωτόκολλο (π.χ. msg, word, κ.ο.κ.).

Τύπου εξερχόμενων εγγράφων

- Διαβίβαση αναφοράς (προς τον/τους προμηθευτή (-ές)).
- Υπομνηστική επιστολή (προς τον/τους προμηθευτή (-ές)).
- Διαβίβαση απάντησης προμηθευτή στον καταναλωτή.
- Διαβίβαση απάντησης καταναλωτή στον προμηθευτή.
- Διαβίβαση προς άλλη υπηρεσία.
- Επιστολή πρόσκλησης σε συμβιβασμό.
- Πρακτικό συμβιβασμού.
- Πρακτικό συνάντησης συμβιβασμού.
- Πρόταση.
- Σύσταση.
- Μηνυτήρια Αναφορά.
- Εξερχόμενη επιστολή αρχειοθέτησης.
- Έγγραφο εξερχόμενο (σε περίπτωση κάποιου εγγράφου διαφορετικού από όλα τα παραπάνω)..

Διαχείριση επαφών	Μία υπόθεση σχετίζεται με έναν καταγγέλλοντα καθώς και με μία η περισσότερες καταγγελλόμενες εταιρίες (προμηθευτές). Κατά την καταχώριση μίας υπόθεσης, ελέγχεται αν υπάρχουν τα στοιχεία του καταγγέλλοντος στο σύστημα και εφόσον υπάρχουν δεν καταχωρούνται εκ νέου, αλλά συσχετίζεται η νέα υπόθεση με τα στοιχεία της υφιστάμενη επαφής, ενώ μπορεί να γίνει ενημέρωση κάποιων στοιχείων της επαφής (π.χ. τηλέφωνο ή διεύθυνση email). Το ίδιο γίνεται και με τα στοιχεία των καταγγελλόμενων προμηθευτών. Μόνο αν δεν υπάρχει η καταγγελλόμενη εταιρία, καταχωρείται νέα επαφή για αυτήν.
Β. Απαιτήσεις	
1	Το Σύστημα πρέπει να διαχειρίζεται το σύνολο των εγγράφων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) που χειρίζεται ο ΣτΚ.
2	Το Σύστημα πρέπει να διαχειρίζεται το σύνολο των εισερχόμενων εγγράφων που λαμβάνει η Αρχή, ανεξάρτητα από τον τρόπο παραλαβής (δια ζώσης, ταχυδρομικά, μέσω email, μέσω της πλατφόρμας υποβολής καταγγελιών). Πρέπει να παρέχεται δυνατότητα: - Καταχώρισης στοιχείων εισερχόμενου εγγράφου, τα οποία θα οριστικοποιηθούν στη φάση της ανάλυσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής: - Αποστολέας (υποχρεωτικό) - Παραλήπτης (υποχρεωτικό) - Θέμα (υποχρεωτικό) - Τύπος εγγράφου (υποχρεωτικό) - Σχόλια - Ξένος αρ.πρωτοκόλλου - Αυτόματης δημιουργία εγγράφου εισερχόμενων emails μέσω κατάλληλης διεπαφής με email client (MS Outlook). - Πρωτοκόλλησης εγγράφου - Δημιουργία Αρ.Πρωτοκόλλου - Προσθήκη Αρ.Πρωτοκόλλου στο σώμα του εγγράφου (pdf)
3	Με την πρωτοκόλληση μίας αναφοράς (καταγγελίας), πρέπει να δημιουργείται φάκελος υπόθεσης. Για τις υποθέσεις πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα καταχώρισης των απαραίτητων στοιχείων, τα οποία θα οριστικοποιηθούν στη φάση της ανάλυσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής χαρακτηριστικά: - Αρ. υπόθεσης - Θέμα - Περίληψη - Σχόλια - Ημερομηνία δημιουργίας (ταύτιση με ημερομηνία πρωτοκόλλου της σχετικής αναφοράς) - Ημερομηνία χρέωσης - Ημερομηνία συμβιβασμού - Πρώτος χειριστής υπόθεσης (Κωδ. Υπαλλήλου ΣτΚ)

- Δεύτερος χειριστής υπόθεσης (Κωδ. Υπαλλήλου ΣΤΚ)
- Τρόπος υποβολής αναφοράς
- Αριθμός καταχώρισης web υποβολής (εφόσον έχει γίνει μέσω web)
- Ένδειξη ενημέρωσης του καταναλωτή με email
- Στοιχεία Καταναλωτή
- Στοιχεία καταγγελλόμενων Προμηθευτών
- Μέθοδος πώλησης (επιλογή από λίστα) (υποχρεωτικό)
- Εμπορικός κλάδος (υποχρεωτικό)
 - Βασική κατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
 - Υποκατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
- Είδος/ κατηγορία καταγγελίας (υποχρεωτικό)
 - Βασική κατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
 - Υποκατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
- Δεύτερο είδος/ κατηγορία καταγγελίας
 - Βασική κατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
 - Υποκατηγορία καταγγελίας (επιλογή από λίστα)
- Τρέχουσα Κατάσταση/Εκβαση υπόθεσης
- Ιστορικότητα κατάστασης (Κατάσταση και ημερομηνία ισχύος)
- Ύψος αποζημίωσης
- Μία ή περισσότερες λέξεις-κλειδιά (επιλογή από λίστα, διαφορετική ανά εμπορικό κλάδο).
- Στοιχεία παραβίασης ΚΚΔ
 - Ένδειξη παραβίασης ΚΚΔ (Ναι/Όχι)
 - Είδος παραβίασης ΚΚΔ (πολλαπλή επιλογή)

4	Τα εισερχόμενα έγγραφα που σχετίζονται με υποθέσεις, με την πρωτοκόλλησή τους, πρέπει να εισάγονται στον σχετικό φάκελο της υπόθεσης.
5	Με την πρωτοκόλληση ενός εισερχόμενου εγγράφου και την εισαγωγή του σε φάκελο υπόθεσης, θα πρέπει να υπάρχει ειδοποίηση του χειριστή της υπόθεσης σχετικά με το νέο έγγραφο.
6	Τα εισερχόμενα έγγραφα που δεν σχετίζονται με υποθέσεις (έγγραφα γενικού πρωτοκόλλου) μπορούν να ομαδοποιούνται και να μπαίνουν σε φακέλους.
7	Η πρωτοκόλληση ενός εγγράφου γενικού πρωτοκόλλου, θα πρέπει να συνοδεύεται με χρέωση αυτού σε χρήστη-υπάλληλο του ΣτΚ.
8	Το Σύστημα πρέπει να διαχειρίζεται το σύνολο των εξερχόμενων εγγράφων που αποστέλλει η Αρχή, ανεξάρτητα από τον τρόπο αποστολής (ταχυδρομικά ή μέσω email). Πρέπει να παρέχεται δυνατότητα: - Καταχώρισης στοιχείων εγγράφου, τα οποία θα οριστικοποιηθούν στη φάση της ανάλυσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής: - Αποστολέας (υποχρεωτικό) - Παραλήπτης (υποχρεωτικό) - Θέμα (υποχρεωτικό) - Τύπος εγγράφου (υποχρεωτικό) - Σχόλια - Ξένος αρ.πρωτοκόλλου - Έγκρισης εγγράφου από αρμόδιο προϊστάμενο - Πρωτοκόλλησης εγγράφου - Δημιουργία Αρ.Πρωτοκόλλου - Προσθήκη Αρ.Πρωτοκόλλου στο σώμα του εγγράφου (word) - Αυτόματης αποστολής/ δρομολόγησης με ηλ. ταχυδρομείο μέσω κατάλληλης διεπαφής με email client (MS Outlook).
9	Με την έγκριση και πρωτοκόλληση ενός εξερχόμενου εγγράφου, θα πρέπει να υπάρχει ειδοποίηση του χειριστή της υπόθεσης σχετικά με την πρωτοκόλλησή του.
10	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα χρέωσης/ ανάθεσης μίας υπόθεσης. Η χρέωση θα γίνεται από αρμόδιο προϊστάμενο και η υπόθεση θα ανατίθεται είτε απευθείας σε χειριστή – ειδικό επιστήμονα ή σε προϊστάμενο χαμηλότερης βαθμίδας. Για την διευκόλυνση του προϊσταμένου που είναι αρμόδιος για τις χρεώσεις των υποθέσεων, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα κατηγοριοποίησης/ ομαδοποίησης των υποθέσεων.
11	Για τα γενικά έγγραφα που δεν ανήκουν σε υποθέσεις, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα: - χρέωσης ενός μεμονωμένου εγγράφου γενικού πρωτοκόλλου ή - χρέωσης ενός φακέλου εγγράφων σε συγκεκριμένο υπάλληλο του ΣτΚ.
12	Με την χρέωση/ ανάθεση μίας υπόθεσης, ενός φακέλου ή μεμονωμένου εγγράφου σε συγκεκριμένο χρήστη, θα πρέπει να υπάρχει ειδοποίηση/ ενημέρωση αυτού του χρήστη σχετικά με την ανάθεση που του έγινε.

13	Θα πρέπει να υπάρχουν ειδοποιήσεις του χειριστή μίας υπόθεσης σχετικά με απαιτούμενες ενέργειες του χειριστή (π.χ. ειδοποίηση του χειριστή αν έχει παρέλθει συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την ανάθεση της υπόθεσης χωρίς να έχει κάνει κάποια ενέργεια, ειδοποίηση του χειριστή αν έχει παρέλθει συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την διαβίβαση της αναφοράς και δεν έχει ληφθεί απάντηση, κ.ο.κ.).
14	Δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής εξερχόμενων εγγράφων
15	Δυνατότητα εκτύπωσης μίας υπόθεσης (printer-friendly έκδοση της οθόνης ων υποθέσεων).
16	Θα πρέπει να προβλεφθούν διακριτοί ρόλοι χρηστών, με διακριτά δικαιώματα και διακριτές λειτουργίες, τουλάχιστον: • Χρήστες γραμματείας (ενδεχομένως διαφορετικών διαβαθμίσεων) • Ειδικοί Επιστήμονες - Χειριστές υποθέσεων • Προϊστάμενοι (διαφορετικών βαθμίδων και ενδεχομένως διαφορετικών διαβαθμίσεων) • Διαχειριστές συστήματος
17	Θα πρέπει να υπάρχει μηχανισμός καταγραφής (logging) των ενεργειών όλων των χρηστών.
18	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα (εφαρμογή) αναζήτησης υποθέσεων με πολλαπλά κριτήρια, τα οποία θα οριστικοποιηθούν στη φάση της ανάλυσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής: • Αρ. υπόθεσης • Αρ. καταχώρισης web υποβολής • Κατάσταση/Έκβαση • Θέμα • Περίληψη • Σχόλια • Εύρος ημερομηνιών δημιουργίας • Χειριστής υπόθεσης • Σχετιζόμενος καταναλωτής ή/και σχετιζόμενος προμηθευτής • Σχετική λέξη κλειδί • Εμπορικός κλάδος • Είδος/ κατηγορία καταγγελίας
19	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα (εφαρμογή) αναζήτησης εγγράφων με πολλαπλά κριτήρια, τα οποία θα οριστικοποιηθούν στη φάση της ανάλυσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής: • Αρ. πρωτοκόλλου • Θέμα • Τύπος εγγράφου • Εύρος ημερομηνιών ημερομηνία πρωτοκόλλου • Σχετιζόμενος αποστολέας ή/και σχετιζόμενος παραλήπτης • Χειριστής εγγράφου ή σχετικής υπόθεσης/ σχετικού φακέλου

20	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα (εφαρμογή) διαχείρισης των στοιχείων των οντοτήτων με τις οποίες έρχεται σε επαφή/ επικοινωνία ο ΣΤΚ (καταναλωτών, εταιριών-προμηθευτών, λοιπών οργανισμών).
21	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισης εμπιστευτικών εγγράφων, στα οποία θα υπάρχει περιορισμένη πρόσβαση.
22	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισης εγγράφων για το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Ελλάδας, με χρήση ειδικού/ διακριτού πρωτοκόλλου.
Γ. Τεχνολογικές απαιτήσεις	
23	Άδειες χρήσης DMS (Document Management System)
24	Σύστημα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (θα παρέχεται από το G-Cloud)
Δ. Λοιπές απαιτούμενες υπηρεσίες	
25	Εγκατάσταση & Παραμετροποίηση / Deployment Η ιστοσελίδα θα φιλοξενηθεί σε υποδομές της ΓΓΠΣ&ΨΔ. Το σχετικό λογισμικό εφαρμογών θα πρέπει να εγκατασταθεί και παραμετροποιηθεί στο συγκεκριμένο περιβάλλον σε συνεργασία με τις αρμόδιες ομάδες της Αρχής και του φορέα που διαχειρίζεται το περιβάλλον φιλοξενίας (ΓΓΠΣ&ΨΔ) • Deployment και παραμετροποιήσεις σε περιβάλλον G-Cloud • Έλεγχος ορθής λειτουργίας μετά την εγκατάσταση
26	Εκπαίδευση χρηστών - διαχειριστών
27	Παραδοτέα • Το νέο σύστημα σε πλήρη λειτουργία. • Εκπαιδευτικό υλικό (Reference Manual).
28	Ετήσια Τεχνική Υποστήριξη/ Συντήρηση • Τεχνική υποστήριξη διαχειριστών του φορέα. • Διορθώσεις τυχόν προβλημάτων (bug fixing). • Παρακαλούθηση του Server Log για αναγνώριση προβλημάτων & έλεγχος της ορθής λειτουργίας. • Ενημερώσεις εκδόσεων προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού. για χρονικό διάστημα ενός έτους από την οριστική παραλαβή του έργου από την ΕΠΠΕ.

2. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ –ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

2.1 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφοράς

Η προσφορά θα υποβληθεί ψηφιακά υπογεγραμμένη στα e-mail: e.vardakostas@mindev.gov.gr, ch.giogos@mindev.gov.gr, karakonstanti.a@mindev.gov.gr και, το αργότερο μέχρι την καταληκτική ημερομηνία, δηλαδή μέχρι 11-08-2026 ημέρα Τρίτη και ώρα 14.30 μ.μ.

2.2 Περιεχόμενο φακέλου προσφοράς

Η προσφορά γίνεται αποδεκτή για το σύνολο των υπό προμήθεια υπηρεσιών καθώς η παρούσα σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα και ανατίθεται ως ενιαίο σύνολο επειδή το φυσικό αντικείμενο είναι ενιαίο και αδιαίρετο. Η προσφερόμενη τιμή δύναται να είναι χαμηλότερη ή έως του ποσού που αναφέρεται στην παρούσα Πρόσκληση για τον προϋπολογισμό, κατ' ανώτατο όριο, θα εκφράζεται σε Ευρώ και θα περιλαμβάνει τις υπέρ τρίτων κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση για την παροχή των υπό ανάθεση υπηρεσιών στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Η υποβαλλόμενη προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον οικονομικό φορέα για όλη τη διάρκεια της Σύμβασης και οι τιμές δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς αλλά ούτε και κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης. Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση όπου θα δηλώνει ότι:

- έλαβε γνώση των όρων της παρούσας (συμπληρώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου ή/και ο ΑΔΑΜ της παρούσας πρόσκλησης) τους αποδέχθηκε ανεπιφύλακτα και συμμορφώνεται με όλους τους όρους του άρθρου 1.1 της πρόσκλησης σχετικά με το αναλυτικό φυσικό αντικείμενο της υπό ανάθεσης σύμβασης,

3. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

Με την προσφορά να υποβληθούν και τα κάτωθι δικαιολογητικά:

- Για τη μη συνδρομή λόγου αποκλεισμού της παρ. 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει:

i) **Απόσπασμα ποινικού μητρώου** ή ελλείψει αυτού, ισοδύναμο εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις. Το απόσπασμα 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.

Το απόσπασμα ποινικού μητρώου μπορεί να αντικατασταθεί από Υπεύθυνη Δήλωση εκ μέρους του νομίμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα εφόσον έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης και έχει εκδοθεί μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν.4727/2020.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο που εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για τη συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης. **Η Υπεύθυνη Δήλωση γίνεται αποδεκτή εφόσον έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης.**

ii) **Υπεύθυνη Δήλωση** του νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου/ οντότητας, στην οποία δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο/ οντότητα, το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016, κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 134-135 του ν. 5090/ 2024.

• **Για τη μη συνδρομή λόγου αποκλεισμού της παρ.2 του άρθρου 73 Ν.4412/2016 όπως ισχύει:**

i) Αποδεικτικό **φορολογικής ενημερότητας** για χρέη προς το ελληνικό δημόσιο που είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής του.

ii) Αποδεικτικό **ασφαλιστικής ενημερότητας** (θα αφορά την κύρια και την επικουρική ασφάλιση) που είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής του

iii) **Υπεύθυνη δήλωση** ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών τους σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, να έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης και να έχει εκδοθεί μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν.4727/2020.

Επιπλέον των ανωτέρω προσκομίζονται **αποδεικτικά νόμιμης εκπροσώπησης και σύστασης**, τα οποία απαιτούνται στην περίπτωση νομικών προσώπων.

- i) για την **απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται κατά την κείμενη νομοθεσία να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.
- ii) για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.2 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.2.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί 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.4412/16.

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

4.2.2 καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, θα συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της, σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης.

4.3 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης γίνεται μόνον με μεταγενέστερη γραπτή και ρητή συμφωνία των μερών και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του ν.4412/2016.

4.4 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

- α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης,
- β) κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης ο ανάδοχος τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παρ.1 του άρθρου 73 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.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

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

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

Ιδίως βαρύνεται με :

-κράτηση ύψους 0,1%, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

-Με την πληρωμή θα γίνει η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού.

5.1.3. Το τιμολόγιο θα υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής ΕΔΗΤ.

Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής:

Επωνυμία: Ανεξάρτητη Αρχή Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή

Α.Φ.Μ.: 899963446

Δ.Ο.Υ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ

Δ/νση: Κάνιγγος 20 ΤΚ 10181 Αθήνα

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΑΗΤ: 1036.8020000000.0001

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 μέσα στον συμβατικό χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 217 περί διάρκειας της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.1 της παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

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

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

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων μπορεί να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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

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

Ειδικότερα:

Οι ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν.4412/2016, υπολογίζονται ως εξής:

- α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα, το οποίο δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης 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 εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά του αναδόχου και την προσηκουσα εκτέλεση των καθηκόντων του, επιβάλλεται ποινική ρήτρα ύψους μέχρι και 10% επί της αξίας της σύμβασης, σε μηνιαία βάση, χωρίς ΦΠΑ, ανάλογα με τη βαρύτητα των πλημμελειών.

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 εις βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1 (Διάρκεια σύμβασης), 6.3 (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβληθείσες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν αυτή απορριφθεί από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο της παρούσας πρόσκλησης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο της Περιφέρειας στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο της Περιφέρειας στην οποία εκτελείται η σύμβαση, τηρείται υποχρεωτικά η ενδικοφανής διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν.

4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Διάρκεια σύμβασης

Η προθεσμία ολοκλήρωσης/παράδοσης των παραδοτέων ορίζεται σε τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες.

Η προθεσμία αρχίζει από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσας σύμβασης και την ανάρτησή της στο ΚΗΜΔΗΣ.

6.2 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.2.1 Η παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί από την επιτροπή για την παρακολούθηση εκτέλεσης συμβάσεων και την παραλαβή προμηθειών της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή και θα εκδώσουν τη σχετική βεβαίωση καλής εκτέλεσης κατόπιν υποβολής των παραδοτέων.

6.2.2 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: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε εισηγείται την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4.

6.2.3 Εάν η Επιτροπή που είναι αρμόδια για την παραλαβή των υπηρεσιών κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσει πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, στο οποίο αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης, και γνωμοδοτεί ως προς το εάν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεπώς εάν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.2.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

β) Εάν, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του Ν. 4412.

6.3 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής που είναι αρμόδια για την παραλαβή των υπηρεσιών, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών αυτών, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

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

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

κ.α.α.
ΚΟΤΖΙΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

Η Διοικήτρια της Αρχής

Δέσποινα Τσαγγάρη

Εσωτερική Διανομή

1. Γραφείο Διοικήτριας
2. Υποδιοικητής Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών & Ψηφιακής Διακυβέρνησης
3. Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
3. Δ/νσή μας

