

Διακήρυξη

**Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης
Προμήθειας Υπηρεσιών με τίτλο:**

**« Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές
αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) _αγορά
ταχυδρομικών υπηρεσιών»**

Αναθέτουσα Αρχή: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της Σύμβασης: € 858.452,00

(Καθαρή αξία: € 692.300,00/ ΦΠΑ 24 %: €166.152,00)

Δικαιώματα Προαίρεσης Σύμβασης: € 300.458,20

(Καθαρή αξία: € 242.305,00/ ΦΠΑ 24 %: €58.153,20)

**Η παρούσα Διακήρυξη αφορά το Υποέργο 1 της Πράξης «Ψηφιακός
Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
(ΕΕΤΤ)»**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2022

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	5
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	5
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	6
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	6
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	7
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	11
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	11
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	11
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	13
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	13
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	13
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	13
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	13
2.1.4 Γλώσσα	14
2.1.5 Εγγυήσεις	14
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	15
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	15
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	15
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	16
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	16
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	20
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	20
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	21
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	22
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	22
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	23
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	24
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	25
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	31
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	31
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	33
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	33
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	33
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	34
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	37
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	37
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	37
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	37
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	38
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	38
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	40
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	40
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	42
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	43
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	44
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	47
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	48
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	48
4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	48
4.3 ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	49
4.4 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	49

4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	50
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	50
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	51
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	51
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	52
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	53
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	53
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	54
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	54
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	54
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	54
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	55
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	56
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	56
	ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	56
1	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	56
1.1	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΦΟΡΕΑ - ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	56
1.2	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	57
1.3	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΕΤΤ	59
1.3.1	ERP Σύστημα Οικονομικής Υπηρεσίας (ERP).....	60
1.3.2	Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).....	60
1.3.3	Μητρώο Παρόχων Τηλεπικοινωνιών κ Ταχυδρομείων - Άδειες.....	60
1.3.4	Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών ΕΡΜΗΣ.....	60
1.3.5	Μητρώο Κεραιών (ΣΗΛΥΑ: Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Κατασκευών Κεραιών).....	60
1.4	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	61
1.4.1	Τοπικό δίκτυο - Διακομιστές.....	61
1.4.2	Σταθμοί εργασίας και περιφερειακά.....	62
1.4.3	Computer Room	62
2	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	62
2.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	62
2.1.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	64
2.1.1.1	Υποβολή Καταγγελιών	64
2.1.1.2	Διαχείριση Καταγγελιών.....	68
2.1.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	70
2.2	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ/ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΗΣ Η ΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΤΜΗΜΑΤΑ	71
3	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	71
3.1	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	72
3.1.1	Αρχιτεκτονική Συστήματος	72
3.1.1.1	Ανοιχτά Συστήματα	73
3.1.1.2	Διεπαφές Χρήστη.....	73
3.1.1.3	Κανόνες Προσβασιμότητας	74
3.1.1.4	Διαχείριση Χρηστών	75
3.1.1.5	Αποθήκευση και Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.....	77
3.1.1.6	Ασφάλεια.....	78
3.1.2	Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού	78
3.1.3	Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών.....	82
3.1.4	Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών.....	83
3.1.5	Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων.....	86
3.1.6	Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων.....	89
3.1.7	Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού	89
3.1.8	Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων	90
3.1.9	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών και Ελέγχων.....	91
3.1.10	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών.....	92
3.1.11	Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας	93
3.2	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	94
3.3	ΟΜΑΔΑ ΈΡΓΟΥ/ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	95
3.4	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ & ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	97

3.5	ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ	101
3.6	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	102
3.7	ΠΡΟΑΙΡΕΣΕΙΣ	105
	ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	106
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	107
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – ΕΕΕΣ.....	114
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις	115
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	116
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ.....	117
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	118
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	120
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICE LEVEL AGREEMENT – –SLA)	127
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	131
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	132

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	090167877
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΛΕΩΦ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 60
Πόλη	ΜΑΡΟΥΣΙ
Ταχυδρομικός Κωδικός	15125
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	
Τηλέφωνο	+30 210 6151000
Φαξ	
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	info@eett.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	http://www.eett.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, αποτελεί Κεντρική Κυβερνητική Αρχή (ΚΚΑ), κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 περ. 2 του Ν. 4412/2016, όπως ισχύει και ανήκει στον υποτομέα της Κεντρικής Κυβέρνησης, κατά την έννοια του άρθρου 14 παρ. 1 περ. γ του Ν. 4270/2014, όπως ισχύει.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή σε θέματα παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και συναφών υπηρεσιών και είναι αρμόδια για τον έλεγχο, τη ρύθμιση και την εποπτεία της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την αγορά παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Είναι η αρχή ανταγωνισμού για τις αγορές αρμοδιότητάς της.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ (Προκήρυξη Σύμβασης), Τμήμα Ι, παρ. 1.5 του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L 296): «ια) Τυχόν άλλη δραστηριότητα».

Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση και δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.: www.promitheus.gov.gr.
- 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) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: www.promitheus.gov.gr .
- δ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα διεύθυνση και την διεύθυνση: www.eett.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 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτουςτης ΕΕΤΤ.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Συλλογική Απόφαση Ένταξης, αριθ. ενάριθ. έργου)

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο Νο της Πράξης : «.....» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. του και έχει λάβει κωδικό MIS

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Το βασικό αντικείμενο του έργου αφορά στην ανάπτυξη μιας ενιαίας πλατφόρμας λογισμικού για την κεντρική διαχείριση των Καταγγελιών και των Ελέγχων της ΕΕΤΤ στις αγορές αρμοδιότητάς της, η οποία θα προσφέρει εξουσιοδοτημένη και ελεγχόμενη πρόσβαση σε όλους τους εμπλεκόμενους (φυσικά και νομικά πρόσωπα), με σκοπό την αναβάθμιση της επιχειρησιακής της λειτουργίας

Ειδικότερα, η υποβολή καταγγελίας θα γίνεται με εισαγωγή της στο site της ΕΕΤΤ από το ενδιαφερόμενο Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο, ή σε περίπτωση αυτεπάγγελτης εξέτασης υπόθεσης από την ΕΕΤΤ από στέλεχος της.. Στη συνέχεια τα στελέχη της ΕΕΤΤ θα κωδικοποιούν και θα δρομολογούν την καταγγελία, προς εξέταση στον αρμόδιο πάροχο ή κατευθύνει στο αρμόδιο τμήμα, ανάλογα με το περιεχόμενό της . Ο πάροχος θα ενημερώνεται για μια νέα καταγγελία με email και θα μπορεί να συνδεθεί στο πληροφοριακό σύστημα, ώστε να θέσει την απάντησή του. Τόσο η ΕΕΤΤ, όσο και ο καταναλωτής, θα μπορεί να δευτερολογήσει επί μιας καταγγελίας ή να θέσει ένσταση εάν κρίνει ότι η απάντηση του Παρόχου δεν είναι ικανοποιητική. Η διαδικασία της χρέωσης και της επαναχρέωσης, θα μπορεί να εκτελεστεί όσες φορές απαιτείται. Το πληροφοριακό σύστημα θα παρακολουθεί όλα τα στάδια διαχείρισης μιας καταγγελίας, από την υποβολή μέχρι την αρχειοθέτηση και θα ενημερώνει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με χρήση email ή sms, για την εξελικτική πορεία. Το πληροφοριακό σύστημα θα ενσωματώνει όλες τις απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με τα υφιστάμενα και τα νέα (υπό προμήθεια) πληροφοριακά συστήματα της ΕΕΤΤ, όπου απαιτείται.

Ο αρμόδιος χρήστης της ΕΕΤΤ θα μπορεί να χρονοπρογραμματίσει έναν έλεγχο, προσδιορίζοντας όλες τις παραμέτρους του και θα μπορεί επίσης να δεσμεύσει πάγια στοιχεία της ΕΕΤΤ, όπως ιδίως όχημα και εξοπλισμό, που είναι απαραίτητα για τον έλεγχο. Στο σύστημα θα διατηρείται ο ψηφιακός φάκελος του κάθε ελέγχου, που θα μπορεί να δεχθεί δεδομένα αλλά και κάθε είδους αρχείο: όπως έγγραφο, φωτογραφία, βίντεο κ.α. Το σύστημα, δεδομένου ότι θα διαθέτει όλη την πληροφορία για τον Έλεγχο που πρόκειται να διενεργηθεί, θα εκδίδει όλα τα απαιτούμενα έντυπα για τη διενέργεια του ελέγχου (ενδεικτικά

αναφέρεται: ΕΝΤΥΠΟ: Δελτίο Κίνησης και Ελέγχου ή ΕΝΤΥΠΟ: Διαταγή Πορείας) αλλά και τα απολογιστικά έντυπα (Ενδεικτικά αναφέρεται: ΕΝΤΥΠΟ: Ημερήσια Αποζημίωση), όπου αυτό είναι εφικτό.

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

- 72210000-0 | Υπηρεσίες προγραμματισμού πακέτων λογισμικού
- 72240000-9 | Υπηρεσίες ανάλυσης και προγραμματισμού συστημάτων
- 72250000-2 | Υπηρεσίες συστήματος και υποστήριξης
- 72254100-1 | Υπηρεσίες δοκιμής συστημάτων πληροφορικής
- 72268000-1 | Υπηρεσίες προμήθειας λογισμικού
- 72261000-2 | Υπηρεσίες υποστήριξης λογισμικού
- 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο των ανωτέρω ζητούμενων και όχι για μέρος του έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή προκειμένου να διασφαλίσει την καλή εκτέλεση του έργου και την έγκαιρη παράδοση του εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, έχει αποφασίσει να αναθέσει μια σύμβαση υπό την μορφή ενιαίου προϋπολογισμού και όχι χωριστών τμημάτων.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των € 692.300,00 μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 858.452,00).

Μετά την σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά την υλοποίηση του έργου η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης έως είκοσι τις εκατό (20%), με αύξηση του φυσικού αντικειμένου του έργου της σύμβασης, αξίας € 138.640,00 μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 171.690,40).

Πριν την λήξη της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει τη άσκηση δικαιώματος προαίρεσης για συντήρηση αξίας 103.845,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 128.767,80). του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι στην Παράγραφο 3.1.11).

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, με την προαίρεση, ανέρχεται στο ποσό των € 934.605,00 μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 1.158.910,20).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δέκα (10) μήνες.

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

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

Επισημαίνεται ότι η Σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα λόγω της σχετικότητας, της συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των ζητούμενων υπηρεσιών.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:-του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)" όπως ισχύει μετά τον Νόμο του Νόμου 4782/2021 "Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του

ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία". (ΦΕΚ 36/Α'), του ν.4912/2022 «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης» (ΦΕΚ Α' 59/17-03-2022)

- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της υπ' αριθμ. 57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 1781)
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
- του ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
- τον Ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,

-
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
- 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»,
- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- την Υπουργική Απόφαση 1191/14-03-2017 (Β' 969) «Καθορισμός του χρόνου, τρόπου υπολογισμού της διαδικασίας παρακράτησης και απόδοσης της κράτησης 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (Α.Ε.Π.Π.), καθώς και των λοιπών λεπτομερειών εφαρμογής της παραγράφου 3 του άρθρου 350 του ν. 4412/2016 (Α' 147)»,
- του 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις.»
- της ΑΠ 996/08/2021 «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων»,
- Τη με αριθ. 62189/2001 Κοινή Υπουργική Απόφαση (Β' 1391) «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ»,
- Την ΑΠ. 237/84/3-12-2001 Απόφαση της ΕΕΤΤ (Β' 1701) «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων»,

- Την ΑΠ. 838/99/14-12-2017 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση του αναθεωρημένου Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων έργων ΕΣΠΑ 2014-2020»,
- Την ΑΠ. 851/36/14-5-2018 Απόφαση της ΕΕΤΤ (Β' 2349) «Οργάνωση και λειτουργία μόνιμων και έκτακτων επιτροπών και επιτροπών ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και άλλες διατάξεις»,
- την από 10/5/2021 Πρόσκληση του Υπουργού Επικρατείας με κωδικό 05_Β_ΜΔΤ, Α/Α ΟΠΣ ΕΣΠΑ 4777, Έκδοση 2/0 και όπως ισχύει και με τίτλο «ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» ΑΞΟΝΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ: 4 «Ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις 11 περιφέρειες» 5 «Ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 6 «Ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ» Ο ΟΠΟΙΟΣ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) ΜΕ ΤΙΤΛΟ «Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης II»»,
- το από 13-01-2021 ηλεκτρονικό μήνυμα της ΕΕΤΤ προς τη Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, με θέμα το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης (CONCEPT) – ΕΕΤΤ – one pager request,
- το με αριθ. πρωτ. 2485 ΕΞ /29-01-2021 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Διεύθυνσης Ψηφιακής Στρατηγικής, Τμήμα Ψηφιακής Στρατηγικής, με θέμα «Βεβαίωση Συνάφειας της δράσης με Τίτλο Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τους Τομείς Παρέμβασης της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021»,
- το με αριθ. πρωτ. 241/18.02.2021 έγγραφο της ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, με θέμα «Διαβίβαση Τυποποιημένων Εντύπων Πρότασης για Πράξεις του ΕΠ ΜΔΤ»,
- τη με αριθ. πρωτ. ΕΜΠ 8394/Φ960/5-10-2021 επιστολή της ΕΕΤΤ προς τον κ. Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών,
- την ΑΠ.: 852/16/21-5-2018 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Ανασυγκρότηση της Μονάδας Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ) της ΕΕΤΤ», όπως ισχύει, μετά την ΑΠ.: 877/7/21-12-2018 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Επέκταση της διάρκειας της Μονάδας Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ) της ΕΕΤΤ που ορίστηκε με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 852/16/21-5-2018», την ΑΠ.: 892/28/22-04-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Προσθήκη Μέλους στη Μονάδα Διαχείρισης Έργων της ΕΕΤΤ και άλλες διατάξεις», την ΑΠ.: 903/26/19-7-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ, την ΑΠ.: 949/36/27-07-2020 Απόφαση της ΕΕΤΤ την ΑΠ.: 1008/10/27-09-2021 Απόφαση της ΕΕΤΤ, και την ΑΠ.: 1030/7/17-5-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ,
- Το με α/α Τεχνικό δελτίο και τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα τα οποία η ΕΕΤΤ υπέβαλε ηλεκτρονικά στο ΟΠΣ-ΕΣΠΑ προς ένταξη,
- Το με α/α Τεχνικό δελτίο και τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα τα οποία η ΕΕΤΤ υπέβαλε ηλεκτρονικά στο ΟΠΣ-ΕΣΠΑ προς τροποποίηση,
- Την ΑΠ. 1032/23/30-05-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση Τεχνικού Δελτίου Πράξης (Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ) και του συνημμένου τεύχους διακήρυξης του κυρίως υποέργου, με τα απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα για την Προέγκριση από την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, αναφορικά με την Πρόσκληση με κωδικό 05_Β_ΜΔΤ, όπως ισχύει, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ), με τίτλο «Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης II», για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» [η με αριθμ. πρωτ. 534/01.04.2021 Πρόσκληση 05_Β_ΜΔΤ, με α/α 4777 έκδοση: 1/0 (ΑΔΑ: Ρ5ΙΡ46ΜΠΥΓ-ΚΞΜ), όπως τροποποιήθηκε], υποβολή αυτών για Προέγκριση και διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης και άλλες διατάξεις»

- Την ΑΠ. Απόφαση της ΕΕΤΤ «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού αναφορικά.....Το από επικαιροποιημένο με α/α Τεχνικό Δελτίο Πράξης,
- Την από υποβολή της εγκεκριμένης με την ΑΠ. Απόφαση της ΕΕΤΤ, Διακήρυξης στο ΟΠΣ-ΕΣΠΑ,
- Τις σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, τις λουπές διατάξεις που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και το σύνολο των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η/...../.....και ώρα

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

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις/...../..... στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν.4727/2020, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) <http://et.diavgeia.gov.gr/>

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : www.eett.gr .

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους .

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

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

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (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 δώδεκα (12) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα **μέχρι έξι (6) ημέρες πριν** την καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών, 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.

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα, ενώ κάποιοι τεχνικοί ορισμοί και όροι δύναται να αναφέρονται και στα αγγλικά. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των τμημάτων των εγγράφων της σύμβασης που έχουν συνταχθεί σε περισσότερες γλώσσες, επικρατεί η ελληνική έκδοση.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

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

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο. Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό *περιεχόμενο*, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον

οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

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

Σχετικά υποδείγματα παρατίθενται στο Παράρτημα VI της παρούσας.

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 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. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

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

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες) εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού δεκατριών χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα έξι ευρώ (13.846,00 €).

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι, 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, σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

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

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

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8, γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου

εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42), και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} 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 (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.
- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.
- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η 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' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

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

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

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

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

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. 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 3β 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, σύμφωνα με όσα ορίζονται 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 με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

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

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

2.2.3.5. 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 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει

ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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.

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

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών **των τριών**

(3) τελευταίων ετών, ήτοι 2019, 2020, 2021, ίσο ή μεγαλύτερο από το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). Σε περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος όρος του κύκλου εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι ίσο με το 100% του προϋπολογισμού του Έργου.

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

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, ήτοι 2019, 2020 & 2021, να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον:

- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης εξυπηρέτησης πολιτών ή πελατών με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) και με τουλάχιστον 10.000 εξωτερικούς εγκεκριμένους χρήστες (πολίτες ή πελάτες) και τουλάχιστον 20 εσωτερικούς χρήστες (διαχειριστές/χειριστές) και
- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων ή αιτημάτων ή καταγγελιών με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) και με τουλάχιστον 20.000 αιτήσεις να έχουν υποβληθεί και διαχειριστεί ηλεκτρονικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα έτος λειτουργίας.

Επιτρέπεται η τεκμηρίωση εμπειρίας που υπερβαίνει τα τρία έτη, αλλά δεν ξεπερνά την τελευταία πενταετία για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού.

β) να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

1) Έναν (1) Υπεύθυνο Έργου, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- a) Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών
- b) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών
- c) Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε διαχείριση έργων σε έργα πληροφορικής

2) Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- a) Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών
- b) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών
- c) Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών σε διαχείριση έργων σε έργα πληροφορικής

3) Έναν (1) Αρχιτέκτονα Λογισμικού, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον:

- a) Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.

- b) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών
 - c) Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε σχεδίαση πληροφοριακών συστημάτων πληροφορικής ή/και τηλεπικοινωνιών
- 4) Πέντε (5) Στελέχη Πληροφορικής, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
- a) Πτυχίο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
 - b) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον επτά (7) έτη
 - c) Εμπειρία σε υλοποίηση έργων Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και Πολιτών τουλάχιστον τριών (3) ετών
- 5) Δύο (2) Στελέχη Πληροφορικής, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
- a) Πτυχίο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
 - b) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον επτά (7) έτη
 - c) Εμπειρία σε έλεγχο πληροφοριακών συστημάτων τριών (3) ετών

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν τα ακόλουθα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας:

- 1) ISO 9001:2015 για τη Διαχείριση της Ποιότητας, ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την ανάλυση, σχεδιασμό, ανάπτυξη, εγκατάσταση, θέση σε παραγωγική λειτουργία και υποστήριξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών διαδικτύου και νέφους, και εγκατάσταση και υποστήριξη έτοιμων προϊόντων λογισμικού ή εξοπλισμού.
- 2) ISO 27001:2013 για την Ασφάλεια των Πληροφοριών ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, για την ανάλυση, σχεδιασμό, ανάπτυξη εγκατάσταση, θέση σε παραγωγική λειτουργία και υποστήριξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών διαδικτύου και νέφους και εγκατάσταση και υποστήριξη έτοιμων προϊόντων λογισμικού.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής των παρ. 2.2.4-2.2.6 της παρούσας πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά.

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 στα 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.

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

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

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

2.2.8.2. Υπεργολαβία

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

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα... , το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

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 το ΕΕΕΣ.

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. <http://www.eaadhsy.gr/http://www.hsppa.gr/>

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 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του 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.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

A. Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ' άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα 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 δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

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

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

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

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

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη -

μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

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

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

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών των τριών (3) προηγούμενων του έτους του διαγωνισμού οικονομικών χρήσεων (2019, 2020, 2021), για τις οποίες έχουν δημοσιευτεί ισολογισμοί. Στην περίπτωση κατά την οποία ο ισολογισμός του προηγούμενου έτους πριν του έτους του διαγωνισμού δεν έχει δημοσιευθεί, οι προσφέροντες υποβάλουν ισοζύγιο μηνός Δεκεμβρίου του προηγούμενου έτους πριν του έτους του διαγωνισμού, υπογεγραμμένο από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας. Το ισοζύγιο αυτό πρέπει να συνοδεύεται από κατάσταση στην οποία θα εμφανίζεται ο Ειδικός Κύκλος Εργασιών για τη χρήση του προηγούμενου έτους πριν του έτους του διαγωνισμού και από ποιους λογαριασμούς του ισοζυγίου αποτελείται αυτός.

Σε περίπτωση οικονομικών φορέων που δραστηριοποιούνται για μικρότερο χρονικό διάστημα, υποβάλλονται αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων ή δήλωση, σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, για το εν λόγω χρονικό διάστημα.

Στην περίπτωση που ο υποψήφιος δεν υποχρεούται στην έκδοση ισολογισμών, υπεύθυνη δήλωση περί του ύψους του συνολικού κύκλου εργασιών κατά τη διάρκεια των τριών (3) τελευταίων χρήσεων με αιτιολόγηση της απαλλαγής του από την υποχρέωση έκδοσης ισολογισμών (π.χ. μνεία νομικής διάταξης κλπ). 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.

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

1. Συμπληρωμένο Πίνακα με συναφείς συμβάσεις, που εκτέλεσε ο προσφέρων οικονομικός φορέας εντός της τελευταίας τριετίας από την ημερομηνία δημοσίευσης της προκήρυξης του διαγωνισμού στο ΚΗΜΔΗΣ (έως πενταετίας βλ. παρ. 2.2.6.) από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών της παρούσας. Ο Πίνακας των συμβάσεων θα πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα ώστε να αποδεικνύει την κάλυψη της τεχνικής ικανότητας του Προσφέροντα:

A/A	ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ / ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (*)	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧ ΗΣ	ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€) (**)	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ Σ (***)
ΣΥΝΟΛΟ:							
(*) Συνοπτική περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης και των επιμέρους εργασιών που εκτέλεσε ο οικονομικός φορέας, <u>από το οποίο θα προκύπτει το συναφές αντικείμενο με την παρούσα διακήρυξη.</u>							
(**) Αναφορά στο συμβατικό τίμημα, <u>όχι στον προϋπολογισμό της Διακήρυξης</u> , που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του							
(***) Στη στήλη επικοινωνία θα δίνονται πλήρη στοιχεία επικοινωνίας ανώτερου στελέχους του πελάτη /φορέα για τον οποίο εκτελέστηκε η σύμβαση, για παροχή πληροφοριών σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο από την Επιτροπή Διαγωνισμού.							

Ο ανωτέρω Πίνακας πρέπει να συνοδεύεται, επί ποινή αποκλεισμού, από τα Στοιχεία Τεκμηρίωσης:

- Εάν ο αποδέκτης των υπηρεσιών είναι Δημόσιος Φορέας/Δημόσια Αρχή, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.
 - Εάν ο αποδέκτης των υπηρεσιών είναι Ιδιωτικός Φορέας, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται βεβαίωση της ιδιωτικής επιχείρησης στην οποία θα δηλώνεται η καλή εκτέλεση της σύμβασης ή, εάν τούτο δεν είναι εφικτό, υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου του υποψηφίου.
2. **Τα Βιογραφικά σημειώματα** (συμπληρωμένα σύμφωνα με το Υπόδειγμα του Παραρτήματος VI) των στελεχών που ορίζονται στην παρ. 2.2.6 σημείο β της παρούσας Διακήρυξης και που θα απασχοληθούν στο έργο και προσκόμιση αντιγράφων τίτλων σπουδών ή/και των απαιτούμενων πιστοποιητικών.
 3. Τον παρακάτω «**Συγκεντρωτικό Πίνακα Στελέχωσης της Ομάδας Έργου**» (μόνο για τα ανωτέρω στελέχη):

Υπόδειγμα Συγκεντρωτικού Πίνακα Στελέχωσης

A/A	Ονοματεπώνυμο Στελέχους	Θέση/Ρόλος	A/M	Σχέση με τον υποψήφιο Ανάδοχο

Επιπλέον:

α) Για περιπτώσεις εξαρτημένης σχέσης εργασίας προσκομίζεται **σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ή κατάσταση προσωπικού στην οποία θα αναφέρονται τα ως άνω πρόσωπα** στο προσωπικό του υποψηφίου αναδόχου.

β) Για περιπτώσεις παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών κατά την έννοια του άρθρου 39 παρ. 9 του Ν. 4386/2016 «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος - Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιχνίτων και άλλες διατάξεις» (Α' 85):

- Σύμβαση ή δήλωση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών.
- Υπεύθυνη δήλωση του στελέχους, με την οποία θα δεσμεύεται ο παρέχων τις ανεξάρτητες υπηρεσίες ότι θα προσφέρει τις υπηρεσίες τους στον υποψήφιο ανάδοχο για όσο διάστημα διαρκεί η συμβατική υποχρέωση.

γ) Σε περίπτωση κατά την οποία τα ανωτέρω προτεινόμενα μέλη της Ομάδας Έργου **δεν είναι μόνιμα στελέχη** του υποψηφίου Αναδόχου, κατά την έννοια των παραπάνω α' και β', αλλά εξωτερικοί συνεργάτες ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 2.2.8 και παρακάτω στην περίπτωση Β.9.

δ) αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο ο οικονομικός φορέας προτίθεται, ενδεχομένως, να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας.

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

- πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο πιστοποιητικό από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη μέλη, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό ή ινστιτούτο,
- πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο πιστοποιητικό από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη μέλη, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό ή ινστιτούτο,

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

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Πίνακας 1: Πίνακας Κριτηρίων Τεχνικής Αξιολόγησης

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης (ΚΑ)	Συντελεστής βαρύτητας	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης Παράρτημα Ι
ΚΑ1	Κατανόηση περιβάλλοντος έργου Αξιολογείται <ul style="list-style-type: none"> η κατανόηση ειδικών απαιτήσεων – ιδιαιτεροτήτων, η αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, ο εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/ κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών 	10%	3.1
ΚΑ2	Περιγραφή – ανάλυση υπηρεσιών & παραδοτέων Αξιολογείται: <ul style="list-style-type: none"> Σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων υπηρεσιών (επί μέρους εργασίες) Υπερκάλυψη ελάχιστων απαιτήσεων Τα μέσα και οι μέθοδοι που θα αξιοποιηθούν Ειδικότερα αξιολογείται κάθε υπηρεσία ως κάτωθι:		
ΚΑ2.1	Έτοιμο Λογισμικό	5%	3.1.2
ΚΑ2.2	Εφαρμογή υποβολής καταγγελιών	10%	3.1.3
ΚΑ2.3	Εφαρμογή διαχείρισης καταγγελιών	15%	3.1.4
ΚΑ2.4	Εφαρμογή διαχείρισης ελέγχων	15%	3.1.5
ΚΑ2.5	Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων	7%	3.1.6
ΚΑ2.6	Υπηρεσίες Ανάπτυξης/Παραμετροποίησης Λογισμικού	5%	3.1.7
ΚΑ2.7	Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων	3%	3.1.8
ΚΑ2.8	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών & Διενέργειας Ελέγχων	5%	3.1.9
ΚΑ2.9	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών	5%	3.1.10
ΚΑ2.10	Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας	3%	3.1.11
ΚΑ2.11	Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης	7%	3.6
ΚΑ3	Οργάνωση υλοποίησης. Αξιολογούνται τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> Μεθοδολογία υλοποίησης προτεινόμενο σχήμα Διοίκησης του Έργου, ρόλοι & αρμοδιότητες και επί μέρους καθήκοντα, τυχόν πρόσθετα μέλη με ειδικότητα και ρόλο/καθήκοντα που κρίνεται ότι συμβάλλουν περαιτέρω στην επιτυχή υλοποίηση του έργου ρεαλιστικότητα του προσφερόμενου ανθρωποχρόνου και της κατανομής ανά ρόλο, ανά Δραστηριότητα ή/και επί μέρους εργασία. 	10%	3.2 & 3.3.
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ		100%	

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

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

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

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

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

$$T = \sigma_1 * KA_1 + \sigma_2 * KA_2 + \dots + \sigma_n * KA_n$$

όπου $KA_1, KA_2 \dots KA_n$ οι βαθμολογίες των προαναφερόμενων κριτηρίων αξιολόγησης και σ_1 έως σ_n οι αντίστοιχοι συντελεστές βαρύτητας όπως στον παραπάνω πίνακα.

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

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

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

όπου: T = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς,

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

O_{\min} = τιμή χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς,

O = τιμή οικονομικής προσφοράς,

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

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο A. Σε περίπτωση ισοψηφίας, επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο T (βαθμολογία τεχνικής προσφοράς υποψηφίου), ενώ σε περίπτωση πλήρους ισοβαθμίας (A, T) διενεργείται δημόσια κλήρωση παρουσία όλων των ενδιαφερομένων

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι. της Διακήρυξης για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες του έργου.

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 του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση και στην κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016 εκδοθείσα υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για 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. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία: α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου, β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

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

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

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

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

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα «Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς» της διακήρυξης.

Αν στο ηλεκτρονικό σύστημα δεν αποτυπώνεται αναλυτικά η οικονομική προσφορά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελλο “οικονομική προσφορά” την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα VI της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

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

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

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

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

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα **δώδεκα (12)** μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.

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

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

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

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

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί

από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας διακήρυξης,

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

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά

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

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) 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,

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

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

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

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

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

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

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 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 με επιμέλεια αυτής 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.

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.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η

απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν 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 ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

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

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

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

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

κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

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

i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή

ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή

iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και 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.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, 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 ΑΕΠΠ, 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 κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ.<http://www.eaadhsy.gr/n4412/n4412fulltextlinks.html> - [art372_4](#) 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,

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

δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από 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 ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

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

Εάν η 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 και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής

κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην ανεξάρτητη Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του .

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

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

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

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

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

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

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

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

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΑΕΠΠ μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 π.δ. 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο προσωρινής προστασίας σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 π.δ. 39/2017.

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

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

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

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

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

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

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

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

Με την απόφαση της ΑΕΠΠ 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 Α.Ε.Π.Π. ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η αναθέτουσα αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

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

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Α.Ε.Π.Π., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, 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. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ένδικου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και

διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του 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 άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

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

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

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

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμά της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

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

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, ή του τμήματος αυτής, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης 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... 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.

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

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

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

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 τους απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν 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΄.

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

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, 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.

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 στη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, υποχρεούται να συνυποβάλλει μαζί με την παραπάνω γνωστοποίηση τα στοιχεία του νέου

υπεργολάβου που καλύπτει τις σχετικές απαιτήσεις, καθώς και τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τεκμηριωτικό υλικό.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

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

α) Το **100%** της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών

β) **Τμηματικές πληρωμές, χωρίς χορήγηση προκαταβολής.** Πιο συγκεκριμένα:

- Καταβολή ποσοστού δέκα τις εκατό (10%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων της φάσης 1.
- Καταβολή πενήντα τοις εκατό (50%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων των φάσεων 2, 3 & 4.
- Καταβολή σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων των φάσεων 5 & 6

γ) **Με τη χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού 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 την καταβολή του υπολοίπου μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών

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.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται 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.

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

α) Κράτηση 0,07% 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

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.

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016) .

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

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

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος¹ από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν:

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

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία 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 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 εμπίπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

¹ Άρθρο 203 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 103 του ν. 4782/2021

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

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

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

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

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (Απορριψη 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 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 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 Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της 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 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, ήτοι, την Ολομέλεια, 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 δύνανται 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 που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δέκα (10) μήνες.

Για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ως αυτές παρατίθενται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, ενότητα 3.4 «Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Υλοποίησης»**. Στο τέλος της παροχής των ως άνω υπηρεσιών, θα γίνεται οριστική παραλαβή τους από την Επιτροπή παραλαβής του άρθρου 6.3 της παρούσας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ίδιο άρθρο.

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, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα....της παρούσας.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε

εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων 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 παρεχομένων 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 αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχομένων 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 παρεχομένων 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 αποφαινόμενου 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 συντελεσθεί 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 παρεχομένων 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1 Περιβάλλον της Σύμβασης

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι ο Φορέας Υλοποίησης και Λειτουργίας του έργου.

1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα - Ρόλος και Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή. Αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει: (α) την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και διαδικτύου και (β) την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ αποτελεί την αρχή ανταγωνισμού στις ανωτέρω αγορές της αρμοδιότητας της και διαθέτει όλες τις εξουσίες και τα δικαιώματα της Επιτροπής Ανταγωνισμού κατά την εφαρμογή της νομοθεσίας του ελεύθερου ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές (Ν.3959/2011 (Α' 93), άρθρα 101/102 ΣΛΕΕ και Κανονισμός 1/2003 ΕΚ του Συμβουλίου). Η εφαρμογή της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού από την ΕΕΤΤ στις αγορές της αποκλειστικής της αρμοδιότητας προβλεπόταν από τον νόμο Ν.2867/2000, τον μετέπειτα νόμο Ν.3431/2006, τον Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82Α/2012) και πλέον με τον ισχύοντα νόμο Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184Α/2020).

Η Αρχή ιδρύθηκε το 1992 με το Ν.2075/1992 υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ), καθώς οι αρμοδιότητές της αρχικά επικεντρώνονταν στην εποπτεία της απελευθερωμένης αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Η λειτουργία της ξεκίνησε το καλοκαίρι του 1995. Με την ψήφιση του Ν.2668/1998, ο οποίος καθόριζε τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανατέθηκε στην ΕΕΤ η επιπρόσθετη ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και η Αρχή μετονομάστηκε σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Με το Ν.2867/2000 ενισχύθηκε ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ, ενώ με το Ν.3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις, καθορίστηκε το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής επικράτειας και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της.

Το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει σήμερα τη λειτουργία της ΕΕΤΤ είναι το ακόλουθο:

- Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184Α/ 2020) Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις
- Ν.4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4146/2013, ΦΕΚ 90 Α/18-4-2013, το Ν.4313/2014, ΦΕΚ 261 Α/17-12-2014 και το Ν. 4339/2015, ΦΕΚ 133 Α/29-10-2015)
- Ν.4053/2012 για την ταχυδρομική αγορά και θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Ειδικότερα, σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο που τη διέπει, η ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων:

- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν τον α) καθορισμό σχετικών αγορών, προϊόντων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική Επικράτεια, β) τον ορισμό και τις υποχρεώσεις Παρόχων με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

- Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις, τηρεί και διαχειρίζεται το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Μεριμνά για την εφαρμογή της νομοθεσίας περί Ελεύθερου Ανταγωνισμού και εφαρμόζει τον ισχύοντα νόμο Ν.3959/2011 (Α 93/2011), τ' άρθρα 101/102 ΣΛΕΕ και τον Κανονισμό 1/2003 ΕΚ του Συμβουλίου.
- Συνεργάζεται με τις Ρυθμιστικές Αρχές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή τρίτων κρατών, καθώς και με κοινοτικούς ή διεθνείς φορείς σε θέματα αρμοδιότητάς της.
- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν στις Γενικές Άδειες.
- Διαχειρίζεται το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (Ε.Σ.Α.).
- Ρυθμίζει τα θέματα φορητότητας αριθμών, της επιλογής ή/ και προεπιλογής φορέα και ελέγχει την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων.
- Χορηγεί τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή/ και αριθμών.
- Ρυθμίζει τα θέματα ονομάτων χώρου στο Διαδίκτυο με κατάληξη ".gr" .
- Ρυθμίζει τα θέματα της ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Ρυθμίζει τα θέματα πρόσβασης και διασύνδεσης.
- Ασκεί αρμοδιότητες σχετικές με την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ρυθμίζει θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ρυθμίζει και εποπτεύει την αγορά παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Διαχειρίζεται το εμπορικό φάσμα ραδιοσυχνοτήτων με την εξαίρεση της ραδιοφωνίας και της τηλεόρασης. Στο πλαίσιο αυτό,
 - ο Καθορίζει τις περιπτώσεις στις οποίες απαιτούνται δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - ο Χορηγεί τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - ο Καθορίζει τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - ο Εποπτεύει και ελέγχει την χρήση του φάσματος επιβάλλοντας σχετικές κυρώσεις.
 - ο Τηρεί το εθνικό μητρώο ραδιοσυχνοτήτων.
 - ο Χορηγεί τις άδειες κατασκευών κεραιών στην ξηρά.
- Είναι ο αρμόδιος φορέας για τα θέματα διάθεσης και χρήσης του τερματικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και του ραδιοεξοπλισμού.

1.2 Οργανωτική δομή της Αναθέτουσας Αρχής

Η υφιστάμενη οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ καθορίστηκε με την ΑΠ. 996/08/22-6-2021 «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» Απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 3367/Β/28-7-2021), η ισχύς της οποίας εκκίνησε την 15^η Απριλίου 2021 .

Η ΕΕΤΤ διοικείται από την Ολομέλεια που αποτελείται από εννέα μέλη: τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους αρμόδιους για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών αντίστοιχα και έξι Μέλη. Τα μέλη της Ολομέλειας απολαμβάνουν πλήρους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Η ΕΕΤΤ αποτελείται από τις Διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών, Φάσματος, Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Ανταγωνισμού, Νομικών Υπηρεσιών, Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, Στρατηγικής και Συντονισμού. Επίσης υπάρχουν τα Τμήματα Επικοινωνίας / Δημοσίων Σχέσεων, Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και η Γραμματεία Ολομέλειας, η Γραμματεία Διοίκησης, το Γραφείο Νομικού Συμβούλου.

Επιπρόσθετα προβλέπονται ο Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών (ΥΑΠ-CISO) και ο Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Data Protection Officer - DPO).

Οι βασικές αρμοδιότητες των παραπάνω δομών περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν:

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών

Η Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την αντιμετώπιση κάθε ζητήματος σχετικού με τη ρύθμιση, τον έλεγχο και τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τις ισχύουσες διατάξεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών συγκροτείται από 3 τμήματα: Τμήμα Ρύθμισης Τηλεπικοινωνιακών Θεμάτων, Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα και Τμήμα Προστασίας Καταναλωτών Τηλεπικοινωνιακού Τομέα.

Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών

Η Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την αντιμετώπιση κάθε ζητήματος σχετικού με τη ρύθμιση, τον έλεγχο και τη συμμόρφωση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τις ισχύουσες διατάξεις. Η Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών συγκροτείται από 2 τμήματα: Τμήμα Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων και Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Ταχυδρομικού Τομέα και Προστασίας καταναλωτών.

Διεύθυνση Φάσματος

Η Διεύθυνση Φάσματος είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την αντιμετώπιση κάθε ζητήματος σχετικού με τη ρύθμιση, διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών και την άσκηση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ σε θέματα ραδιοεξοπλισμού, καθώς και για την έγκριση των προγραμμάτων επιφυλακής που απαιτούνται για τον έλεγχο και την εποπτεία του φάσματος. Η Διεύθυνση Φάσματος συγκροτείται από το τμήμα Διαχείρισης Φάσματος, την Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος και το τμήμα Ραδιοεξοπλισμού.

Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια για την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και, γενικότερα, για το συντονισμό της υλοποίησης δράσεων ψηφιακής διακυβέρνησης στην ΕΕΤΤ. Η Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης συγκροτείται από τα Τμήματα: Τμήμα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Εφαρμογών και Δεδομένων, Τμήμα Ανάλυσης Λειτουργιών και Διαδικασιών και Τμήμα Υποδομών και Δικτύων.

Διεύθυνση Ανταγωνισμού

Η Διεύθυνση Ανταγωνισμού είναι αρμόδια για την παρακολούθηση των αγορών ευθύνης της ΕΕΤΤ, και για την εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3959/2011, όπως εκάστοτε ισχύει, καθώς και των διατάξεων των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Κανονισμού 1/2003/ΕΚ στις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων/ταχυμεταφορών. Η Διεύθυνση Ανταγωνισμού συγκροτείται από δύο τμήματα: Τμήμα Παρακολούθησης Αγορών και Τεκμηρίωσης και Τμήμα Εφαρμογής Πολιτικής Ανταγωνισμού.

Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών

Η Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών συγκροτείται από το Α' Τμήμα Νομικής Υποστήριξης, το οποίο υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών και της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού και από το Β' Τμήμα Νομικής Υποστήριξης, το οποίο υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης Φάσματος, της Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης, της Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, της Διεύθυνσης Στρατηγικής και Συντονισμού, του Τμήματος Επικοινωνίας/Δημοσίων Σχέσεων, του Τμήματος Εσωτερικού Ελέγχου, του Υπευθύνου Ασφάλειας

Πληροφοριών (ΥΑΠ - CISO) και του Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΥΠΔ - DPO), καθώς και όλα τα υπόλοιπα ζητήματα που ανακύπτουν και δεν ανήκουν στις Διευθύνσεις που υποστηρίζει το Α' Τμήμα Νομικής Υποστήριξης.

Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών

Η Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την υποστήριξη εφαρμογής όλων των οικονομικών, διαχειριστικών και διοικητικών διαδικασιών που απαιτούνται για τη λειτουργία της ΕΕΤΤ. Η Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών συγκροτείται από τα τέσσερα τμήματα: Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης, Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, Τμήμα Κεντρικής Γραμματείας και Τμήμα Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας.

Διεύθυνση Στρατηγικής και Συντονισμού

Η Διεύθυνση Στρατηγικής και Συντονισμού είναι αρμόδια για την εκπόνηση και το συντονισμό της υλοποίησης του στρατηγικού σχεδιασμού της ΕΕΤΤ, καθώς και την παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων σε διεθνές επίπεδο, την παρακολούθηση και υιοθέτηση καινοτομίας (τόσο στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων της όσο και σχετικά με τη λειτουργία της), τη διαχείριση των διεθνών θεμάτων και το συντονισμό της διαχείρισης έργων. Η Διεύθυνση Στρατηγικής και Συντονισμού συγκροτείται από τρία τμήματα: Τμήμα Παρακολούθησης Τεχνολογικών Εξελίξεων και Ανάπτυξης Πολιτικών, Τμήμα Ανάπτυξης και Διαχείρισης Έργων και Τμήμα Διεθνών Θεμάτων.

Τμήμα Επικοινωνίας/ Δημοσίων Σχέσεων.

Βασική αρμοδιότητα του τμήματος είναι η ο σχεδιασμός, η εισήγηση και η υλοποίηση των προγραμμάτων επικοινωνίας.

Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου

Βασική αρμοδιότητα του τμήματος είναι η κατάρτιση προγράμματος ελέγχων και η διενέργεια τακτικών και έκτακτων εσωτερικών ελέγχων σε λειτουργίες/διαδικασίες/δραστηριότητες που διέπουν τις υπηρεσίες της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

Γραμματεία Ολομέλειας της ΕΕΤΤ

Βασική αρμοδιότητα της γραμματείας είναι η παροχή γραμματειακής υποστήριξης προς την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ, ιδίως ως προς την Πρόσκληση σε συνεδρίαση, σύνταξη Ημερήσιας Διάταξης εκάστης συνεδρίασης και η σχετική ενημέρωση των μελών της Ολομέλειας για το περιεχόμενο αυτής.

Γραμματεία Διοίκησης της ΕΕΤΤ

Βασική αρμοδιότητα της γραμματείας είναι η παροχή γραμματειακής υποστήριξης προς τον Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους της ΕΕΤΤ.

Γραφείο Νομικού Συμβούλου

Βασική αρμοδιότητα του γραφείου είναι η παροχή νομικών συμβουλών/γνωμοδοτήσεων στον Πρόεδρο, τους Αντιπροέδρους και την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ.

1.3 Υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα ΕΕΤΤ

Σήμερα η ΕΕΤΤ διαθέτει ένα σύνολο συστημάτων. Ορισμένα εκ των συστημάτων έχουν αναπτυχθεί από την ΕΕΤΤ και άλλα είναι αποτέλεσμα δημόσιων διαγωνισμών. Παρακάτω αναφέρονται μόνο τα συστήματα για τα οποία υπάρχει πιθανή ανάγκη ανάπτυξης διαλειτουργικότητας με το προκηρυσσόμενο έργο για το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών και Ελέγχων.

Αναλυτικότερα στην ΕΕΤΤ σήμερα υφίστανται τα εξής Πληροφοριακά Συστήματα ή Βάσεις Δεδομένων, που εξυπηρετούν τη λειτουργία του φορέα:

1.3.1 ERP Σύστημα Οικονομικής Υπηρεσίας (ERP)

Η ΕΕΤΤ διαθέτει σύστημα Οικονομικής Υπηρεσίας. Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Πληροφοριακό υπό-σύστημα των Ελέγχων.

1.3.2 Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)

Η ΕΕΤΤ διαθέτει σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων. Το Τμήμα Κεντρικής Γραμματείας διεκπεραιώνει την πρωτοκόλληση των εγγράφων. Σε σύνδεση με τον αριθμό πρωτοκόλλου, το έγγραφο σκανάρεται και επισυνάπτεται. Η διακίνηση της αλληλογραφίας, γίνεται σε έντυπη μορφή και ηλεκτρονικά μέσω email. Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Πληροφοριακό σύστημα της Γραμματείας, για την αποστολή εγγράφων που έχουν επισυναφθεί στον Ψηφιακό Φάκελο Καταγγελίας ή Ψηφιακό Φάκελο Ελέγχου προς πρωτοκόλληση και για τη λήψη αριθμού πρωτοκόλλου, ή για την ανάπτυξη άλλης διαλειτουργικότητας που θα προκύψει κατά τη Μελέτη Έργου.

1.3.3 Μητρώο Παρόχων Τηλεπικοινωνιών κ Ταχυδρομείων - Άδειες

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με δικούς της πόρους (in house development) και τηρεί - ενημερώνει μια βάση δεδομένων με όλους του Παρόχους Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, που έχουν αδειοδοτηθεί για να παρέχουν τις Υπηρεσίες τους στην Ελλάδα. Στο μητρώο τηρούνται όλα τα στοιχεία και τα έγγραφα του Παρόχου, καθώς και τα εξουσιοδοτημένα στελέχη, τα οποία με ειδικά συνθηματικά που τους έχουν παραδοθεί (credentials), συνδέονται στο σύστημα Καταγγελιών (ΕΡΜΗΣ), για να λαμβάνουν τις καταγγελίες που τους αφορούν και να τοποθετούνται-απαντούν. Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με τη βάση δεδομένων Μητρώου Παρόχων και Αδειών, για την εξυπηρέτηση της λειτουργίας των υποσυστημάτων: Καταγγελιών και Ελέγχων.

1.3.4 Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών ΕΡΜΗΣ

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με δικούς της πόρους (in house development) πληροφοριακό σύστημα Καταγγελιών (ΕΡΜΗΣ). Τα Τμήματα προστασίας Καταναλωτών των Διευθύνσεων Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων – Ταχυμεταφορών διαχειρίζονται μέσω του συστήματος τις καταγγελίες που υποβάλλονται από τους Καταναλωτές. Στο σύστημα έχουν πρόσβαση: α) τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ και β) οι πάροχοι των Τηλεπικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για να λαμβάνουν και να διεκπεραιώνουν μια καταγγελία που τους αφορά. Η ΕΕΤΤ στα πλαίσια εκσυγχρονισμού των Πληροφοριακών της υποδομών, εκτελεί το παρόν έργο, για την προμήθεια ενός νέου Συστήματος Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελιών, προς αντικατάσταση του υφιστάμενου.

1.3.5 Μητρώο Κεραιών (ΣΗΛΥΑ: Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Κατασκευών Κεραιών)

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με δικούς της πόρους (in house development) και τηρεί - ενημερώνει ένα πληροφοριακό σύστημα με όλες τις Κεραίες που έχουν καταγραφεί και αδειοδοτηθεί στον Ελλαδικό χώρο. Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Πληροφοριακό υπό-σύστημα των Καταγγελιών και το Πληροφοριακό υπό-σύστημα των Ελέγχων. Επιπλέον θα πρέπει να διαλειτουργεί και στο επίπεδο του μητρώου κεραιών ΣΗΛΥΑ όπου βρίσκονται τα υπό εξέταση κεραιοσυστήματα για αδειοδότηση, ώστε να μπορεί ο χειριστής της αδειοδότησης (τμήμα Διαχείρισης Φάσματος) να γνωρίζει αν υπάρχει καταγγελία για μια θέση και τι έχει γίνει με αυτή.

Μητρώο Συχνοτήτων (ΣΔΦ – Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος)

Το μητρώο συχνοτήτων, το οποίο διαχειρίζεται και χρησιμοποιεί το τμήμα Διαχείρισης Φάσματος, είναι απαραίτητο για την εκχώρηση μεμονωμένων συχνοτήτων συμπεριλαμβανομένου και των συχνοτήτων που χρησιμοποιούνται από τα κρατικά δίκτυα, οι οποίες καταχωρούνται από την ΕΕΤΤ μέσω του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής. Μεταξύ άλλων, το μητρώο πρόκειται να αναβαθμιστεί σύντομα και στα πλαίσια αναβάθμισής του θα περιλαμβάνει και διαδικτυακή εφαρμογή για τις αιτήσεις τόσο των συχνοτήτων όσο και των κεραιών.

1.4 Υφιστάμενες υποδομές Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

1.4.1 Τοπικό δίκτυο - Διακομιστές

Τοπικό Δίκτυο: Το τοπικό δίκτυο εκτείνεται σε τέσσερις ορόφους στους οποίους στεγάζεται η ΕΕΤΤ και στο οποίο υπάρχει δομημένη καλωδίωση UTP cat5. Το δίκτυο κορμού αποτελείται από 12 περιφερειακούς μεταγωγείς (switches) HP οι οποίοι συνδέονται μέσω οπτικής ίνας με κεντρικούς μεταγωγείς. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο γίνεται μέσω ενός Δρομολογητή (Router). Μεταξύ του δρομολογητή και του κεντρικού μεταγωγέα, παρεμβάλλεται ένα firewall, που δημιουργεί τις απαραίτητες για την λειτουργία της ΕΕΤΤ, ζώνες ασφαλείας, καθώς και την αποστρατικοποιημένη ζώνη (demilitarized zone - DMZ). Ο Δρομολογητής δρομολογεί την κίνηση της ΕΕΤΤ μέσω μίας μισθωμένης γραμμής 800 Mbps.

Διακομιστές: Στο τοπικό δίκτυο (LAN) της ΕΕΤΤ είναι συνδεδεμένα τα εξής:

- Διακομιστές για την υποστήριξη του Windows 2016 Active Directory.
- Διακομιστές για την υποστήριξη των Βάσεων Δεδομένων της ΕΕΤΤ (Oracle 11 και 19).
- Διακομιστές για το VMware VSphere 6.7 εικονικό περιβάλλον της ΕΕΤΤ, που υποστηρίζουν τις προσφερόμενες από την ΕΕΤΤ, υπηρεσίες προς τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες..

Ειδικότερα η υφιστάμενη υποδομή VMWARE αποτελείται από:

- 3 εξυπηρετητές με 2 CPU έκαστος (8 cores/2.1 GHz) και RAM 254GB
- Σύνδεση FC (16G) με storage.
- 5 TB διαθέσιμος χώρος στο storage.
- Δικτυακή Σύνδεση τουλάχιστον 20Gb/ έκαστος

Η ΕΕΤΤ διαθέτει επίσης μια **πλήρη Άδεια χρήσης Oracle Standard edition (Full Use)**, έκδοσης 19 την οποία έχει εγκαταστήσει σε Server με λειτουργικό Oracle Linux.

Στη βάση δεδομένων φιλοξενούνται ήδη τα σχήματα - database users των κάτωθι Εφαρμογών :

- Σύστημα ΣΗΛΥΑ
- Σύστημα E-registry
- Σύστημα ERMIS

Πλήρη Άδεια χρήσης SQL 2016 την οποία έχει εγκαταστήσει σε Server με λειτουργικό Windows 2016.

Στη βάση δεδομένων φιλοξενούνται ήδη τα σχήματα-database users των κάτωθι Εφαρμογών :

- Σύστημα Metis

Ο Ανάδοχος μπορεί να αξιοποιήσει την υφιστάμενη εγκατάσταση υπό τις κάτωθι προϋποθέσεις:

- Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική θα τηρεί όλες τις απαιτήσεις ασφαλείας πχ. η Βάση δεδομένων δεν θα είναι προσβάσιμη από το διαδίκτυο.
- Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική θα κάνει κατά το δυνατόν εξοικονόμηση πόρων.

1.4.2 Σταθμοί εργασίας και περιφερειακά

Πέρα από τους βασικούς διακομιστές, στο δίκτυο της ΕΕΤΤ, είναι συνδεδεμένα:

- Περίπου 220 σταθμοί εργασίας με Windows 10,
- Περίπου 70 εκτυπωτές από τους οποίους οι 30 περίπου είναι συνδεδεμένοι στο δίκτυο.

1.4.3 Computer Room

Σε ειδικά διαμορφωμένο Computer Room πέρα από τους διακομιστές και τα βασικά στοιχεία του δικτύου, υπάρχουν:

- Δύο Συσκευές αντιγράφων ασφάλειας.
- Ένα UPS 10 KVA για την υποστήριξη των διακομιστών και του δικτυακού εξοπλισμού, συνδεδεμένη με τη γεννήτρια του κτιρίου.
- Κλιματιστικά μηχανήματα.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εγκατάσταση του Συστήματος στο κυβερνητικό G-Cloud σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Ν. 4727/2020, ακολουθώντας τις υποδείξεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και της ΕΕΤΤ, καθώς και την εγκατάσταση περιβάλλοντος ανάπτυξης και δοκιμών. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση στο G-Cloud δεν καταστεί δυνατή, θα γίνει από τον Ανάδοχο στα γραφεία της ΕΕΤΤ, σε υφιστάμενη υπολογιστική υποδομή που θα υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ.

2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

2.1 Περιγραφή των αναγκών της ΕΕΤΤ

Σκοπός του Έργου είναι η αναβάθμιση της επιχειρησιακής ικανότητας της ΕΕΤΤ μέσω μιας Ενιαίας Κεντρικής Πλατφόρμας, στην οποία θα έχουν εξουσιοδοτημένη και ελεγχόμενη πρόσβαση όλοι οι εμπλεκόμενοι σε μια καταγγελία ή σε έναν έλεγχο (φυσικά και νομικά πρόσωπα), με στόχο:

- την ένταξη όλων των κατηγοριών καταγγελιών (τηλεπικοινωνιών, ταχυδρομείων και ταχυμεταφορών, φάσματος),
- την αυτοματοποίηση της διαδικασίας διεκπεραίωσης των εισερχομένων καταγγελιών
- την απευθείας πρόσβαση στον καταγγέλλοντα ώστε να παρακολουθεί την πορεία της καταγγελίας του

- την διαλειτουργικότητα του συστήματος των εισερχομένων καταγγελιών με τα υφιστάμενα αλλά και με τα νέα (υπό προμήθεια) συστήματα της ΕΕΤΤ.
- Την ψηφιοποίηση και πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας των ελέγχων, όλων των διευθύνσεων και να διασυνδεθεί με τη βάση δεδομένων που θα καταχωρούνται οι εισερχόμενες καταγγελίες
- την ψηφιακή διαχείριση του πλήρη φακέλου του κάθε ελέγχου συμπεριλαμβάνοντας όχι μόνο τα έγγραφα, αλλά και τις κωδικοποιημένες πληροφορίες που αφορούν έναν έλεγχο.
- την δυνατότητα μελλοντικής διασύνδεσης του συστήματος των καταγγελιών & ελέγχων, ενδεικτικά με σύστημα BI για την έκδοση στατιστικών δεδομένων και δεικτών παραγωγικότητας και λειτουργίας KPIs.

Με τη χρήση του συστήματος των Καταγγελιών κάθε Πολίτης (φυσικό πρόσωπο) ή Νομικό πρόσωπο (Πάροχος), ή δημόσια υπηρεσία θα μπορεί να υποβάλλει την καταγγελία του και να λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό, ώστε να εποπτεύει την πορεία μιας καταγγελίας, σε σύνδεση με αυτό τον κωδικό. Στη συνέχεια η καταγγελία θα κωδικοποιείται από Στέλεχος της ΕΕΤΤ και θα δρομολογείται στον καταγγελλόμενο (Πάροχος ή μεμονωμένος χρήστης), ο οποίος θα μπορεί να συνδεθεί στο Σύστημα και να θέσει τις απαντήσεις του. Η διαδικασία θα διακρίνεται σε βήματα, που θα οριοθετούνται με το status της Καταγγελίας κι θα έχουν χρονικά ορόσημα που θα τίθενται αυτοματοποιημένα. Το πληροφοριακό σύστημα θα συνδέεται – διαλειτουργεί με το σύστημα των Ελέγχων, ώστε να καταγράφονται σε νέο διακριτό ψηφιακό φάκελο, όλοι οι έλεγχοι που συνδέονται με μια καταγγελία.

Με τη χρήση του Συστήματος των ελέγχων θα είναι δυνατή η ψηφιακή καταγραφή των ελέγχων όλων των τμημάτων, ο ορθός χρονοπρογραμματισμός και η έγκαιρη και ορθή δέσμευση των πόρων, η ορθολογική διαχείριση των δαπανών και των αμοιβών και η έκδοση στατιστικών. Περαιτέρω θα αυτοματοποιηθεί η επικοινωνία τόσο με τα τμήματα που λαμβάνουν καταγγελίες που προηγούνται των ελέγχων, όσο και με το τμήμα των νομικών υποθέσεων που έπονται των ελέγχων.

Από τη λειτουργία του συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων θα προκύπτουν στατιστικά λειτουργίας του τμήματος της ΕΕΤΤ, τα οποία θα εποπτεύονται μέσα από το σύστημα του BI.

Με το νέο σύστημα, αναμένεται να προσφερθούν τα ακόλουθα **οφέλη**:

- Αυτοματοποίηση και απλούστευση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας.
- Αύξηση της ασφαλούς πρόσβασης των Παρόχων στο Σύστημα, λόγω της σύνδεσης συστήματος Καταγγελιών, με Κεντρικό Μητρώο Παρόχων.
- Διαφάνεια στην διαδικασία εξέτασης των καταγγελιών λόγω της πρόσβασης στα στοιχεία της καταγγελίας από τον καταγγέλλοντα σε πραγματικό χρόνο.
- Επιτάχυνση του χρόνου διαχείρισης της Καταγγελίας από τα εσωτερικά τμήματα της ΕΕΤΤ και τους Παρόχους.
- Αναβάθμιση της διαδικασίας διαχείρισης της καταγγελίας, μέσω αυτοματοποιημένων mail & sms προς εμπλεκόμενους, αυτόματης τοποθέτησης χρονικών οροσέμων στην καταγγελία και άλλων στοιχείων.
- Αυτόματη προώθηση της καταγγελίας που αφορά το φάσμα, προς έλεγχο από το αρμόδιο

τμήμα

- Άμεση εποπτεία του ελέγχου, που συνδέεται με μια καταγγελία, ως προς την εξέλιξη του και το αποτέλεσμα του.
- Ταχύτερη και ευκολότερη οργάνωση των ελέγχων.
- Αύξηση των ελέγχων, λόγω ορθολογικότερης διαχείρισης των πόρων
- Διασφάλιση της ορθής εξέλιξης των ελέγχων και Διαφάνεια σε όλη τη διαδικασία
- Εξοπλισμός ελεγκτών με σύγχρονα εργαλεία καταγραφής, ώστε να μειωθεί ο χρόνος απασχόλησης σε γραφειοκρατικές διαδικασίες συμπλήρωσης εντύπων
- Βελτίωση ενδοεπικοινωνίας φορέα
- Ενοποίηση και ομογενοποίηση εντύπων και διαδικασιών ομοειδών τμημάτων
- Αναβάθμιση του Ψηφιακού Φακέλου της Καταγγελίας – Ελέγχου με ενσωμάτωση κωδικοποιημένων δεδομένων.
- Αναβάθμιση των στατιστικών δεδομένων που παράγονται από την Επιχειρησιακή Λειτουργία των Καταγγελιών-Ελέγχων, λόγω των κωδικοποιημένων δεδομένων και της σύνδεσης με το σύστημα του ΒΙ.
- Περαιτέρω βελτίωση των συνθηκών ασφάλειας και εμπιστευτικότητας των πρωτογενών δεδομένων.

2.1.1 Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελιών

2.1.1.1 Υποβολή Καταγγελιών

Η ΕΕΤΤ ως Ανεξάρτητη Αρχή με ρυθμιστικό, εποπτικό και ελεγκτικό ρόλο, δέχεται εισερχόμενα έγγραφα στα οποία γίνονται αναφορές/καταγγελίες που αφορούν ερωτήματα για πιθανές παραβιάσεις Νομοθεσίας. Τα εν λόγω εισερχόμενα έγγραφα διακρίνονται σε 3 κατηγορίες ως προς τις αγορές - τομείς που αφορούν:

I. Καταγγελίες για τον τομέα των Τηλεπικοινωνιών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Τηλεφωνία και Διαδίκτυο

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Ονοματοδοσία Χώρων (domain names)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Υπηρεσίες Αυξημένων χρεώσεων (Premium rate services- γνωστές ως πολυμεσικές υπηρεσίες)

II. Καταγγελίες για τον τομέα των Ταχυδρομείων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

III. Καταγγελίες για την τομέα του Φάσματος Συχνοτήτων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Κατασκευή Κεραιών Κινητής Τηλεφωνίας (από πολίτες ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες, είτε για ραδιοερασιτεχνική χρήση, WiFi, ραδιόφωνο κα)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα Παρεμβολών (από Καταναλωτή ή Πάροχο)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα παράνομης χρήσης συχνότητας (από πολίτες ή παρόχους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα Ασύρματων Συσκευών (Ραδιοεξοπλισμός)

Ακολουθεί σχετικό διάγραμμα με τις καταγγελίες ανά τομέα.

Καταγγελίες ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ



Εικόνα 1: Καταγγελίες σε ΕΕΤΤ ανά τομέα

IV. Καταγγελίες Παρόχων για αθέμιτο ανταγωνισμό.

Οι καταγγελίες που αφορούν τον ανταγωνισμό, υποβάλλονται στην Διεύθυνση Ανταγωνισμού και δεν περιλαμβάνονται στο παρόν έργο.

Μια καταγγελία μπορεί να υποβάλλει:

- Φυσικό πρόσωπο (πολίτης) ή και
- Αδειοδοτημένος Πάροχος (εταιρεία ή φυσικό πρόσωπο)
- Άλλος φορέας (κρατικές υπηρεσίες)

ενώ μπορούν να είναι και αυτεπάγγελτες που χωρίζονται όπως παρακάτω:

- Τακτικές
- Περιστασιακές (εκκίνηση εσωτερικά από άλλα τμήματα της ΕΕΤΤ)
- Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες όπως Υπουργεία ή Ανεξάρτητες Αρχές (εισαγγελική παραγγελία και κοινοβουλευτικοί έλεγχοι λαμβάνουν προτεραιότητα και ανατίθενται απευθείας στο Νομικό τμήμα.

Τα φυσικά πρόσωπα που μπορεί να είναι Έλληνες πολίτες, ή κάτοικοι Ελλάδος, ή τουρίστες δεν ταυτοποιούνται, δηλαδή δεν διαπιστεύεται η ταυτότητά τους, δηλώνονται όμως όλα τα στοιχεία τους που προσδιορίζουν το Φυσικό Πρόσωπο, καθώς η ΕΕΤΤ δεν εξετάζει ανώνυμες καταγγελίες. Κάθε φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα μέσω της υφιστάμενης διαδικασίας καταγγελίας, που περιγράφεται στο site της ΕΕΤΤ (https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT_EN/index.html), να υποβάλλει την καταγγελία που επιθυμεί. Συγκεκριμένα ο πολίτης αφού συνδεθεί στο site της ΕΕΤΤ, στην ενότητα ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ> On line Εφαρμογές, μπορεί να συμπληρώσει την On line ηλεκτρονική φόρμα καταγγελίας, ανάλογα με τον τομέα που αφορά η καταγγελία.



Υποβολή αιτήματος/καταγγελίας

- Συμπληρώστε την αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα

Εικόνα 2: Υποβολή αιτήματος/καταγγελίας από ιστότοπο ΕΕΤΤ

Το πληροφοριακό Σύστημα που διαθέτει η ΕΕΤΤ για την ηλεκτρονική διαχείριση των Καταγγελιών, ονομάζεται ΕΡΜΗΣ και έχει αναπτυχθεί & υποστηρίζεται από το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΕΤΤ. Ο φορέας δεν δέχεται καταγγελία με κανέναν άλλον τρόπο παρά **μόνο με εισερχόμενο έγγραφο** το οποίο θα πρέπει υποχρεωτικά να πρωτοκολληθεί από το αρμόδιο Τμήμα. Κάποιο φυσικό ή νομικό πρόσωπο μπορεί επίσης να επισκεφθεί τα γραφεία του φορέα ώστε να καταθέσει την καταγγελία του αλλά και πάλι μόνο σε έντυπη μορφή και αφού πρωτοκολληθεί θα καταχωρηθεί στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων ώστε να «χρεωθεί» στο αρμόδιο Τμήμα και τελικώς σε κάποιο χειριστή.

Υποβολή Καταγγελίας για Τηλεφωνία και Διαδίκτυο

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν στη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ και μπορεί να γίνονται είτε από καταναλωτές είτε από αδειοδοτημένους παρόχους.

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – ενημερώσει τους Καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις τους, αναφορικά με τη λήψη Υπηρεσιών και Προϊόντων από τις εταιρείες Τηλεπικοινωνιών, έχει εκδώσει και διαθέτει μέσω του site της, έναν Οδηγό 100 Ερωτήσεων, με τα συχνότερα θέματα – προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

Ειδικά για την Θεματική Ενότητα: Τηλεφωνία και Διαδίκτυο, ο καταγγέλλων ορίζεται ως καταναλωτής που λαμβάνει μία υπηρεσία, από Πάροχο Τηλεφωνίας και Διαδικτύου. Ο καταναλωτής πριν υποβάλλει καταγγελία στην ΕΕΤΤ, οφείλει να έχει υποβάλλει το αίτημά του στον Πάροχο, να έχει λάβει σχετικό αριθμό πρωτοκόλλου και να έχει παρέλθει το διάστημα των 20 ημέρων. Στην συνέχεια μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ, υποβάλλοντας μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας την καταγγελία του. Η ηλεκτρονική φόρμα περιλαμβάνει τα στοιχεία του Καταγγέλλοντος, τα στοιχεία του ατόμου στα οποία έχει γίνει το Συμβόλαιο με τον Πάροχο Τηλεπικοινωνιών, τα στοιχεία της τηλεφωνικής γραμμής ή σύνδεσης, τα στοιχεία της εταιρείας και ένα σύντομο ιστορικό.

Το ηλεκτρονικό έντυπο, για υποβολή καταγγελίας, προς την Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, διακρίνεται σε 3 κατηγορίες ανάλογα με το θέμα:

- 1) Υποβολή Καταγγελίας για Τηλεφωνία και Διαδίκτυο
- 2) Υποβολή καταγγελίες για ονοματοδοσία χώρου
- 3) Υποβολή καταγγελίας για υπηρεσίες αυξημένων χρεώσεων.

Αναλυτικότερα όλες οι φόρμες βρίσκονται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:

Υποβολή Καταγγελίας για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν στη Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών της ΕΕΤΤ και γίνονται από καταναλωτές οι οποίοι αποστέλλουν αίτημα απευθείας στη διοίκηση του φορέα.

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – ενημερώσει τους Καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις τους, αναφορικά με τη λήψη Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από τις εταιρείες, έχει αναρτήσει το σχετικό υλικό στο site της, όπου περιλαμβάνεται και Οδηγός Καταναλωτή.

Η ΕΕΤΤ δέχεται καταγγελίες για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, όπου ο καταγγέλλων ορίζεται ως καταναλωτής. Ο καταναλωτής πριν υποβάλλει καταγγελία στην ΕΕΤΤ, οφείλει να έχει υποβάλλει το αίτημά του στον Πάροχο των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, να έχει λάβει σχετικό αριθμό πρωτοκόλλου και να έχει παρέλθει το διάστημα των 20 ημέρων. Στην συνέχεια μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ, αφού έχει εξαντλήσει όλα τα λουπά μέσα για την επίλυση της διαφοράς, υποβάλλοντας μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας την καταγγελία του. Η ηλεκτρονική φόρμα περιλαμβάνει τα στοιχεία του Καταγγέλλοντος, τα στοιχεία εταιρείας που αφορά η καταγγελίας και ένα σύντομο ιστορικό.

Αναλυτικότερα η φόρμα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:

Με την υποβολή της καταγγελίας, ο καταγγέλλων δεν λαμβάνει άμεσα αριθμό πρωτοκόλλου. Η καταγγελία δρομολογείται προς το Σύστημα της Γραμματείας, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες.

Υποβολή Καταγγελίας για Κατασκευές Κεραίων

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν στη Διεύθυνση Φάσματος της ΕΕΤΤ και γίνονται είτε από πολίτες, είτε από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς και μπορούν να αφορούν οποιαδήποτε είδος κεραιοσυστήματος όπως κινητής τηλεφωνίας, ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, ραδιοερασιτεχνών κλπ..

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – κατευθύνει τους πολίτες να υποβάλλουν μια έγκυρη καταγγελία για την Κατασκευή μιας κεραίας, τους κατευθύνει πριν την υποβολή της καταγγελίας τους, να ελέγξουν την αδειοδότηση της κεραίας που τους ενδιαφέρει. Ειδικότερα στην διεύθυνση <https://keraies.eett.gr/>, ο πολίτης μπορεί είτε με χρήση συγκεκριμένης διεύθυνσης ή μέσω διαδραστικού χάρτη να εντοπίσει τις κεραίες που είναι δηλωμένες ή αδειοδοτημένες στην ΕΕΤΤ.

Σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να προχωρήσει σε υποβολή καταγγελίας, συμπληρώνει την ηλεκτρονική φόρμα. Η ηλεκτρονική φόρμα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τα στοιχεία του Καταγγέλλοντος, και ένα σύντομο ιστορικό που αφορά την Κεραία.

Με την υποβολή της καταγγελίας, ο καταγγέλλων δεν λαμβάνει άμεσα αριθμό πρωτοκόλλου. Η καταγγελία δρομολογείται προς το Σύστημα της Γραμματείας, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες.

Υποβολή Καταγγελίας για Θέματα Παρεμβολών ή για την ορθή χρήση φάσματος

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους σχετικά με Θέματα παραπόνων για τη χρήση φάσματος, έχει αναρτήσει το σχετικό υλικό στο site της.

Η ΕΕΤΤ δέχεται καταγγελίες για θέματα παρεμβολών από Φυσικά Πρόσωπα ή Παρόχους μέσω της Ηλεκτρονικής φόρμας που υπάρχει στο site της. Η ηλεκτρονική φόρμα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τα στοιχεία του Καταγγέλλοντος, βασικές τεχνικές και γεωγραφικές πληροφορίες για την παρεμβολή και ένα σύντομο Ιστορικό για την παρεμβολή.

Με την υποβολή της καταγγελίας, ο καταγγέλλων δεν λαμβάνει άμεσα αριθμό πρωτοκόλλου. Η καταγγελία δρομολογείται προς το Σύστημα της Γραμματείας, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου της Υπηρεσίας. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες.

Υποβολή Καταγγελίας για Ασύρματες Συσκευές

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – ενημερώσει τους Καταναλωτές σχετικά με Θέματα Ραδιοεξοπλισμού, έχει αναρτήσει το σχετικό υλικό στο site της. Η ΕΕΤΤ δέχεται καταγγελίες για θέματα Ασύρματων Συσκευών, μέσω συμπλήρωσης Ηλεκτρονικής Φόρμας από τους πολίτες. Η φόρμα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

Με την υποβολή της καταγγελίας, ο καταγγέλλων δεν λαμβάνει άμεσα αριθμό πρωτοκόλλου. Η καταγγελία δρομολογείται προς το Σύστημα της Γραμματείας, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες. Η ΕΕΤΤ δέχεται ετησίως μονοψήφιο αριθμό καταγγελιών για θέματα συμμόρφωσης ραδιοεξοπλισμού.

2.1.1.2 Διαχείριση Καταγγελιών

Η ΕΕΤΤ διαχειρίζεται τις εισερχόμενες καταγγελίες ανά τομέα και με βάση τον Αριθμό Πρωτοκόλλου, που αποδίδεται από το σύστημα της Κεντρικής Γραμματείας Εισερχομένου και αριθμό καταγγελίας που αποδίδεται από το σύστημα του ΕΡΜΗ. Η βασική διαφορά στη διαχείριση των καταγγελιών είναι ότι:

- Οι καταγγελίες που αφορούν Τηλεπικοινωνίες και Ταχυδρομεία διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά και υπάρχει αλληλεπίδραση με τους Παρόχους, μέσα από την υφιστάμενη Κεντρική Πλατφόρμα «ΕΡΜΗΣ». Το 95% του όγκου των καταγγελιών διεκπεραιώνεται μέσω του ΕΡΜΗ καθώς δεν είναι όλοι οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών ενταγμένοι στον ΕΡΜΗ – έχουν εισαχθεί μόνο οι μεγαλύτεροι πάροχοι. Για τις καταγγελίες που διεκπεραιώνονται μέσω του ΕΡΜΗ, γίνεται διαχείριση και από τα στελέχη της εκάστοτε Διεύθυνσης και υπάρχει αντίστοιχη ψηφιακός φάκελος στο ΟΠΣ (Σύστημα Γραμματείας και Σύστημα ΕΡΜΗ) που τηρείται το ιστορικό (κείμενα και έγγραφα). Παράλληλα με το ΟΠΣ οι διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, τηρούν τοπικά ιστορικό καταγγελιών σε μορφή Excel.
- Οι καταγγελίες του τομέα Φάσματος, χρεώνονται στη Διεύθυνση Φάσματος και ολοκληρώνονται με χρήση αλληλογραφίας της ΕΕΤΤ προς τους καταγγέλλοντες ανεξάρτητα αν πρόκειται για πολίτες, παρόχους ή δημόσιες υπηρεσίες.

Ειδικά για τις καταγγελίες των Διευθύνσεων Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, οποιοσδήποτε Πάροχος εμπλέκεται στην καταγγελία, μόλις λάβει σχετικό αίτημα από την ΕΕΤΤ οφείλει να ανταποκριθεί και να τοποθετηθεί εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Ο Πάροχος ενημερώνεται για μια καταγγελία, συνδεδεμένος στο Κεντρικό Σύστημα καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» με συγκεκριμένα συνθηματικά που του έχουν παραδοθεί (ισχύει για Παρόχους Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων). Οι Πάροχοι και γενικά οι εμπλεκόμενοι, δικαιούνται να ζητήσουν χρονική παράταση, πριν παρέλθει η καταληκτική ημερομηνία υποβολής της απάντησής τους. Σε περίπτωση που ένας Πάροχος δεν τοποθετηθεί επί καταγγελίας εντός του χρονικού περιθωρίου η ΕΕΤΤ δικαιούται να επιβάλλει κυρώσεις μέσω ενεργειών που εκτελεί το Νομικό τμήμα. Η Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών λειτουργεί με το Πληροφοριακό Σύστημα των Νομικών Υποθέσεων και μια νομική υπόθεση συνδέεται με μια καταγγελία μέσω του Αριθμού Πρωτοκόλλου Καταγγελίας. Τέτοιες κυρώσεις μπορεί να είναι η κλήση σε ακρόαση, η επιβολή προστίμου ή η επιστολή συμμόρφωσης. Ειδικά όσον αφορά την ακρόαση, ο πάροχος μπορεί να αποστείλει υπόμνημα, το οποίο θα χρεωθεί στο Νομικό τμήμα ή να παρευρεθεί ενώπιον της αρμόδιας Επιτροπής ακροάσεων της ΕΕΤΤ. Ειδικά για τα ταχυδρομεία προβλέπεται και διαδικασία 2ου σταδίου: Ένορκη Διοικητική Εξέταση ή επιστολή που αναφέρει ότι η καταγγελία δεν έχει απαντηθεί επαρκώς. Η διαδικασία της αλληλογραφίας, δεν γίνεται μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ αλλά απευθείας με επιστολή στον καταγγέλλοντα από την αρμόδια διεύθυνση.

Όλες οι καταγγελίες που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, εξετάζονται και καταλήγουν μετά από μια συγκεκριμένη πορεία, στην τελική κατάσταση: ΑΡΧΕΙΟ, εκτός των καταγγελιών που δεν αφορούν την ΕΕΤΤ ή κρίνονται άστοχες και απορρίπτονται. Η ΕΕΤΤ δικαιούται πριν προωθήσει την καταγγελία, να επικοινωνήσει με τον καταγγέλλοντα και να λάβει συμπληρωματικές πληροφορίες (κυρίως σε περίπτωση ελλειμματικών στοιχείων επικοινωνίας). Η επικοινωνία γίνεται τηλεφωνικά ή μέσω mail. Εάν το αντικείμενο της καταγγελίας το επιβάλλει (σοβαρότητα ή άλλες νομικές ενέργειες που εκκινούνται μετά την καταγγελία), η ΕΕΤΤ γνωστοποιεί την καταγγελία, προς τον Καταγγελλόμενο με επίδοση μέσω δικαστικού επιμελητή ή courier ώστε να υπάρχει το αποδεικτικό επίδοσης. Σε περίπτωση που μια καταγγελία δεν αφορά την ΕΕΤΤ αλλά άλλο φορέα, προωθείται σε αυτόν (ενδεικτικά αναφέρεται η Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) ή σε περίπτωση που είναι άστοχη σύμφωνα με τους Κανονισμούς Διαχείρισης καταγγελιών, τότε απορρίπτεται.

Οι διευθύνσεις που δέχονται καταγγελίες, «χρεώνουν» την καταγγελία προς διερεύνηση στο αρμόδιο τμήμα (εάν υπάρχει) ή σε κατάλληλο στέλεχος της ΕΕΤΤ, εξετάζουν το σύνολο των καταγγελιών ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αναλύουν τα στατιστικά δεδομένα του συστήματος. Εάν εντοπίσουν σημείο που χρήζει ελέγχου, για παράδειγμα έλεγχος Παρόχου για συγκεκριμένη επαναλαμβανόμενη παράβαση η οποία εντοπίστηκε από την ανάλυση των δεδομένων (επαναλαμβανόμενες καταγγελίες) απευθύνονται στο αντίστοιχο τμήμα Ελέγχου και μέσω συγκεκριμένης διαδικασίας, ζητούν τη ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ. Οι έλεγχοι διεκπεραιώνονται από τα αρμόδια τμήματα των Διευθύνσεων και οι διαδικασίες τους είναι χειρόγραφες.

Οι καταγγελίες που αφορούν την Εποπτεία Φάσματος και Ελέγχου και το τμήμα Ραδιοεξοπλισμού, χρεώνονται απευθείας στο τμήμα και εκκινείται ο έλεγχος. Εξάιρεση αποτελούν οι καταγγελίες τύπου «παράπονο», όπου ενδέχεται να ολοκληρωθεί η διαχείρισή τους, με τηλεφωνική επικοινωνία με τον Πάροχο ή άλλο εμπλεκόμενο.

Διαχείριση Καταγγελίας για Τηλεφωνία και Διαδίκτυο

Για την διαχείριση μιας καταγγελίας που αφορά την αγορά των Τηλεπικοινωνιών, Στέλεχος τη ΕΕΤΤ, «λαμβάνει» ηλεκτρονικά την καταγγελία, την εξετάζει, θέτει ορισμένα κωδικοποιημένα δεδομένα και εφόσον κρίνει ότι χρήζει εξέτασης, την προωθεί στον Πάροχο/Παρόχους Τηλεφωνίας που εμπλέκεται στην καταγγελία, γνωστοποιώντας του και τα στοιχεία του καταγγέλλοντα. Ο Πάροχος οφείλει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος να απαντήσει στον Καταναλωτή απευθείας, γνωστοποιώντας την απάντηση στην ΕΕΤΤ. Μετά την απάντηση του Παρόχου της Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών ο καταναλωτής ενδέχεται να επανέλθει με αμφισβήτηση ή με νέα καταγγελία, οπότε εκκινείται ξανά η διαδικασία επίλυσης. Σε περίπτωση που δεν απορρέει κάποια ενέργεια από πλευράς καταναλωτή, η καταγγελία αρχειοθετείται με ενέργεια που εκτελεί το στέλεχος της ΕΕΤΤ στο κεντρικό σύστημα.

Στην τελική της μορφή, δηλαδή όταν αρχειοθετείται, μια καταγγελία περιλαμβάνει:

- 1) Αριθμός Πρωτοκόλλου Εισερχομένου από την Κεντρική Γραμματεία της ΕΕΤΤ και αριθμό καταγγελίας που αποδίδεται από το σύστημα «ΕΡΜΗΣ»
- 2) Στοιχεία καταγγέλλοντα
- 3) Στοιχεία φυσικού προσώπου που έχει συνάψει σύμβαση με τον Πάροχο Τηλεπικοινωνίας
- 4) Στοιχεία Εταιρείας Παρόχου Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας
- 5) Σύντομο Ιστορικό καταγγελίας
- 6) Επισυναπτόμενα έγγραφα που έχει υποβάλει ο καταγγέλλων
- 7) ΣΤΟΙΧΕΙΑ που συμπληρώνει η ΕΕΤΤ στην καταγγελία (συμπληρωματικές πληροφορίες ή άλλο ιστορικό)
- 8) Απάντηση Παρόχου
- 9) Σχετικά έγγραφα Παρόχου και λοιπά στοιχεία, όπως ΑΠ συστήματος Παρόχου
- 10) Το σύνολο των log files, όλων των ενεργειών, δηλαδή Ημερομηνίες και Φυσικά πρόσωπα που διεκπεραίωσαν την καταγγελία.

Διαχείριση Καταγγελίας για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Για την διαχείριση μιας καταγγελίας, που αφορά την αγορά των Ταχυδρομείων – Ταχυμεταφορών, Στέλεχος τη ΕΕΤΤ, «λαμβάνει» ηλεκτρονικά την καταγγελία, την εξετάζει, θέτει ορισμένα κωδικοποιημένα δεδομένα και εφόσον κρίνει ότι χρήζει εξέτασης, την προωθεί στον Πάροχο Ταχυδρομικής Υπηρεσίας που εμπλέκεται στην καταγγελία, γνωστοποιώντας του και τα στοιχεία του καταγγέλλοντα. Ο Πάροχος οφείλει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να απαντήσει στην ΕΕΤΤ. Στη συνέχεια ο Πάροχος αναλαμβάνει με δικές του ενέργειες να γνωστοποιήσει την απάντηση στον καταναλωτή. Όλες οι καταγγελίες εξετάζονται από την Διεύθυνση. Προς το νομικό τμήμα δρομολογούνται αυτές για τις οποίες προκύπτει παράβαση και ο πάροχος καλείται σε ακρόαση από το νομικό τμήμα. Σημειώνεται ότι, δεν συμμετέχουν όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» της ΕΕΤΤ.

Στην τελική της μορφή, δηλαδή όταν αρχειοθετείται, μια καταγγελία περιλαμβάνει:

- 1) Αριθμό Πρωτοκόλλου Καταγγελίας ΕΕΤΤ
- 2) Στοιχεία καταγγέλλοντα
- 3) Στοιχεία Εταιρείας Παρόχου Υπηρεσιών Ταχυδρομείου
- 4) Σύντομο Ιστορικό καταγγελίας
- 5) Επισυναπτόμενα έγγραφα που έχει υποβάλει ο καταγγέλλων

- 6) Στοιχεία που συμπληρώνει η ΕΕΤΤ στην καταγγελία (συμπληρωματικές πληροφορίες ή άλλο ιστορικό)
- 7) Απάντηση Παρόχου
- 8) Σχετικά έγγραφα Παρόχου και λοιπά στοιχεία, όπως ΑΠ συστήματος παρόχου
- 9) Το σύνολο των log files, όλων των ενεργειών, δηλαδή Ημερομηνίες και Φυσικά πρόσωπα που διεκπεραίωσαν την καταγγελία.

Διαχείριση Καταγγελίας για Κεραίες - Παρεμβολές - Ραδιοεξοπλισμός

Για την διαχείριση μιας καταγγελίας, που αφορά την αγορά του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων, Στέλεχος της ΕΕΤΤ, «λαμβάνει»:

Α) ηλεκτρονικά την καταγγελία για Κεραία ή Παρεμβολές, μέσω του site της ΕΕΤΤ

Β) μέσω αλληλογραφίας την καταγγελία για Ραδιοεξοπλισμό.

Αφού το αίτημα πρωτοκολληθεί στη Γραμματεία, χρεώνεται σε κάποια Διεύθυνση και Υποδιεύθυνση και τέλος στο χειριστή που θα αναλάβει την εξέταση της καταγγελίας αυτής. Σημειώνεται ότι δεν εμπλέκεται το σύστημα ΕΡΜΗΣ.

Για την διεκπεραίωση αυτών των καταγγελιών, η ΕΕΤΤ ενδέχεται να ενεργήσει για να λάβει συμπληρωματικές πληροφορίες απευθυνόμενη σε: 1) Πάροχο 2) Πολίτη – φυσικό πρόσωπο 3) άλλη Δημόσια Αρχή. Όταν ολοκληρωθούν οι ενέργειες που αφορούν την καταγγελία, τότε αυτή αρχειοθετείται με ενέργειες που εκτελεί ο χειριστής της αρμόδιας διεύθυνσης.

2.1.2 Διαδικασία Διενέργειας Ελέγχων

Τα κλιμάκια ελέγχου ενεργοποιούνται προς εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα κλιμάκια ελέγχου απαρτίζονται από τους γενικούς συντονιστές των κλιμακίων ελέγχων, τους επικεφαλής του κλιμακίου ελέγχου και τα μέλη αυτού. Οι έλεγχοι εκκινούνται στις εξής περιπτώσεις:

- ο Μετά από Καταγγελία που έχει δεχθεί η ΕΕΤΤ, ή μετά από αξιολόγηση του συνόλου των καταγγελιών μιας περιόδου ή μετά από έγγραφο δικαστικής αρχής.
- ο Αυτεπάγγελτα. Όταν κρίνεται απαραίτητο να ελεγχθεί η συμμόρφωση των παρόχων π.χ. επειδή έχει μπει σε εφαρμογή νέα νομοθεσία ή από αξιολόγηση στατιστικών που προέρχονται από το σύνολο των καταγγελιών ή από δημοσιεύματα κ.λπ.

Για την πραγματοποίηση των ελέγχων απαιτείται Απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, ανά κατηγορία ελέγχων, η οποία καθορίζει ανά μήνα, ή εάν κριθεί σκόπιμο για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, το αντικείμενο των ελέγχων και τα μέλη του προσωπικού της ΕΕΤΤ που μπορούν να οριστούν επικεφαλής και μέλη των συνεργείων ελέγχου. Στην ίδια απόφαση ορίζονται οι Γενικοί Συντονιστές ανά κατηγορία ελέγχων. Σε ειδικές περιπτώσεις όπου δεν έχουν προγραμματιστεί έλεγχοι αλλά συντρέχουν λόγοι επείγοντος, δύναται να πραγματοποιηθούν έλεγχοι με Απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ ή του νόμιμου Αναπληρωτή του.

Για την πραγματοποίηση ελέγχου από τα Συνεργεία Ελέγχου απαιτείται γραπτή Εντολή Ελέγχου από τον αρμόδιο Γενικό Συντονιστή. Στις περιπτώσεις όπου τα συνεργεία ελέγχου κοινοποιούν στον ελεγχόμενο την ιδιότητά τους ως στελέχη της ΕΕΤΤ, εκδίδεται χωριστή εντολή ελέγχου για κάθε ελεγχόμενο.

Στην περίπτωση προγραμματισμένων ελέγχων, η ενημέρωση των στελεχών της ΕΕΤΤ που συμμετέχουν στα συνεργεία ελέγχου μπορεί να γίνεται την τελευταία εβδομάδα κάθε μήνα για τους ελέγχους που θα διεξαχθούν τον επόμενο μήνα ή κάθε εβδομάδα για τους ελέγχους της επόμενης εβδομάδας. Σε

περιπτώσεις που συντρέχουν λόγοι εμπιστευτικότητας ή επείγοντος, τα μέλη των συνεργείων ελέγχου ενημερώνονται για τις λεπτομέρειες του ελέγχου, κατά την ημέρα του ελέγχου.

Η λειτουργία των συνεργείων ελέγχου καλύπτει όλο το εικοσιτετράωρο. Συνεργεία Ελέγχου μπορούν κατ' εξαίρεση να λειτουργούν τα Σάββατα, τις Κυριακές και τις ημέρες αργίας.

Οι έλεγχοι μπορεί να είναι είτε τακτικοί είτε έκτακτοι. Κάθε έλεγχος έχει ένα Ψηφιακό Φάκελο, εντός του οποίου φυλάσσονται όλα τα έντυπα που τον αφορούν.

Κάθε έλεγχος που διενεργείται από την ΕΕΤΤ, λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό. Η ΕΕΤΤ τηρεί σε ορισμένα αιτήματα ελέγχων, αλγόριθμο αρίθμησης σύμφωνα με τον οποίο κάθε έλεγχος λαμβάνει: ΓΡΑΜΜΑ – ΕΤΟΣ – Α/Α Έτους.

Οι διατάξεις που διέπουν τους Ελέγχους από την ΕΕΤΤ προβλέπονται στις σχετικές Κανονιστικές Αποφάσεις της.

2.2 Τεκμηρίωση σκοπιμότητας/υποδιαίρεσης ή μη της σύμβασης σε τμήματα

Η Σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα λόγω της σχετικότητας, της συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των ζητούμενων υπηρεσιών.

3 Αντικείμενο της Σύμβασης

Το βασικό αντικείμενο του έργου αφορά στην ανάπτυξη μιας ενιαίας πλατφόρμας λογισμικού για την κεντρική διαχείριση των Καταγγελιών και των Ελέγχων της ΕΕΤΤ στις αγορές αρμοδιότητάς της, η οποία θα προσφέρει εξουσιοδοτημένη και ελεγχόμενη πρόσβαση σε όλους τους εμπλεκόμενους (φυσικά και νομικά πρόσωπα), με σκοπό την αναβάθμιση της επιχειρησιακής της λειτουργίας.

Ειδικότερα, η υποβολή καταγγελίας θα γίνεται με εισαγωγή της στο site της ΕΕΤΤ από από το ενδιαφερόμενο Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο, ή σε περίπτωση αυτεπάγγελτης εξέτασης υπόθεσης από την ΕΕΤΤ από στέλεχός της. Στη συνέχεια τα στελέχη της ΕΕΤΤ θα κωδικοποιούν και θα δρομολογούν την καταγγελία, προς εξέταση στον αρμόδιο πάροχο ή κατευθείαν στο αρμόδιο τμήμα, ανάλογα με το περιεχόμενό της.

Ο πάροχος θα ενημερώνεται για μια νέα καταγγελία με mail και θα μπορεί να συνδεθεί στο πληροφοριακό σύστημα, ώστε να θέσει την απάντησή του. Τόσο η ΕΕΤΤ, όσο και ο καταναλωτής, θα μπορεί να δευτερολογήσει επί μιας καταγγελίας ή να θέσει ένσταση εάν κρίνει ότι η απάντηση του Παρόχου δεν είναι ικανοποιητική. Η διαδικασία της χρέωσης και της επαναχρέωσης, θα μπορεί να εκτελεστεί όσες φορές απαιτείται. Το πληροφοριακό σύστημα θα παρακολουθεί όλα τα στάδια διαχείρισης μιας καταγγελίας, από την υποβολή μέχρι την αρχειοθέτηση και θα ενημερώνει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με χρήση mail ή sms, για την εξελικτική πορεία. Το πληροφοριακό σύστημα θα ενσωματώνει όλες τις απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με τα υφιστάμενα και τα νέα (υπό προμήθεια) πληροφοριακά συστήματα της ΕΕΤΤ, όπου απαιτείται.

Ο αρμόδιος χρήστης της ΕΕΤΤ θα μπορεί να χρονοπρογραμματίσει έναν έλεγχο, προσδιορίζοντας όλες τις παραμέτρους του και θα μπορεί επίσης να δεσμεύσει πάγια στοιχεία της ΕΕΤΤ, όπως ιδίως όχημα και εξοπλισμό. Στο σύστημα θα υφίσταται ο ψηφιακός φάκελος ενός ελέγχου, που θα μπορεί να δεχθεί

δεδομένα αλλά και κάθε είδους αρχείο: έγγραφο, φωτογραφία, βίντεο κα. Το σύστημα, δεδομένου ότι θα διαθέτει όλη την πληροφορία για τον Έλεγχο που πρόκειται να διενεργηθεί, θα εκδίδει όλα τα απαιτούμενα έντυπα για τη διενέργεια του ελέγχου (ενδεικτικά αναφέρεται: ΕΝΤΥΠΟ: Δελτίο Κίνησης και Ελέγχου ή ΕΝΤΥΠΟ: Διαταγή Πορείας) αλλά και τα απολογιστικά έντυπα (Ενδεικτικά αναφέρεται: ΕΝΤΥΠΟ: Ημερήσια Αποζημίωση), όπου αυτό είναι εφικτό.

3.1 Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές

A-1. Το έργο αφορά:

- Στην ανάλυση απαιτήσεων,
- Στο σχεδιασμό του συστήματος και των εφαρμογών,
- Στην υλοποίηση του συστήματος και των εφαρμογών και
- Στην μετάπτωση των δεδομένων
- Στην εκπαίδευση και υποστήριξη των χρηστών
- Στη θέση σε λειτουργία του συστήματος και των εφαρμογών

ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών & Ελέγχων, βάσει των στοχευμένων απαιτήσεων-αναγκών της ΕΕΤΤ. Ο Ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει και να παραδώσει το Πληροφοριακό Σύστημα, που προδιαγράφεται στο παρόν έργο, παραδίδοντας το σύνολο των απαιτούμενων αδειών χρήσης του Λογισμικού, για τη λειτουργία του.

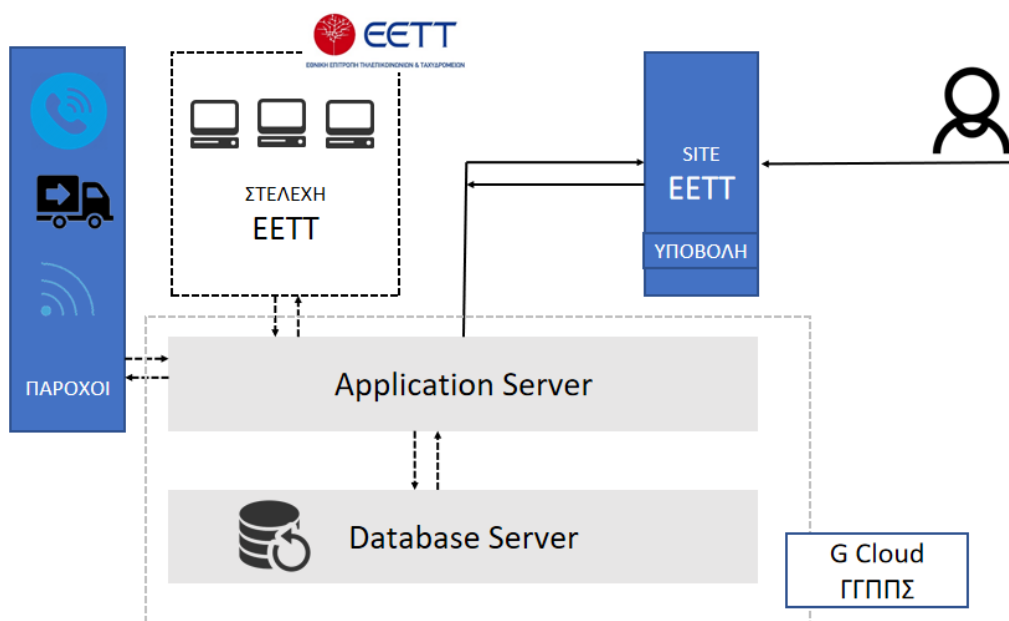
Τα υποσυστήματα (modules) από τα οποία απαρτίζεται το Πληροφοριακό Σύστημα των Καταγγελιών είναι:

1. ΛΠ1: Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελίας. Μέσω του συστήματος ο χρήστης θα μπορεί να υποβάλλει την καταγγελία του και να εποπτεύσει την εξελικτική της πορεία.
2. ΛΠ2: Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελίας. Μέσω του συστήματος: α) ο Διαχειριστής της ΕΕΤΤ θα μπορεί να ρυθμίζει παραμέτρους και να διαβαθμίζει την πρόσβαση, β) Στελέχη της ΕΕΤΤ θα μπορούν να διαχειριστούν μια καταγγελία, γ) Εξουσιοδοτημένοι χρήστες των Παρόχων θα μπορούν να τοποθετηθούν επί της Καταγγελίας που τους έχει «χρεωθεί».
3. ΛΠ3: Εφαρμογή Ελέγχων. Μέσω του συστήματος τα στελέχη των 3 διευθύνσεων, θα μπορούν να Σχεδιάζουν, να Προγραμματίζουν, να Εκτελούν κάθε έλεγχο που διεξάγουν και περαιτέρω εισάγουν στο σύστημα τα αποτελέσματα του ελέγχου και να συντάσσουν όλες τις απαραίτητες αναφορές.

A-2. Ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου, θα πρέπει να υλοποιήσει όλες τις απαιτήσεις που θα δοθούν από τον DPO (Data Protection officer) της ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τη λειτουργικότητα του συστήματος ώστε να είναι σύμφωνο και εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 679/2016 για την προστασία των φυσικών προσωπικών έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (GDPR). Οι απαιτήσεις λειτουργικότητας θα ενσωματωθούν στο πληροφοριακό σύστημα, ώστε η ΕΕΤΤ να λειτουργεί σύννομα, αλλά και με τρόπο που είναι εύχρηστος και φιλικός προς το χρήστη, συνεχίζοντας η ΕΕΤΤ να τηρεί τις σημερινές διαδικασίες (χωρίς επιβάρυνση των χρηστών).

3.1.1 Αρχιτεκτονική Συστήματος

A-3. Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική για το Σύστημα των Καταγγελιών - Ελέγχων απεικονίζεται στο παρακάτω Σχήμα:



Εικόνα 3: Ενδεικτική Λογική Αρχιτεκτονική Συστήματος Ελέγχων & Καταγγελιών

3.1.1.1 Ανοιχτά Συστήματα

A-4. Το Σύστημα Καταγγελιών & Ελέγχων, θα αναπτυχθεί βάσει «ανοιχτών» προτύπων, με σκοπό να είναι όσο το δυνατόν πιο εύκολη και με λιγότερο κόστος παρέμβαση στην προσφερόμενη λειτουργικότητα και στα λειτουργικά χαρακτηριστικά των εφαρμογών και στην ολοκλήρωσή τους με τρίτα συστήματα. Για το σκοπό αυτό πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προτεραιότητα στην εφαρμογή ιεραρχικά δομημένων αρχιτεκτονικών και στη χρήση προτύπων για την ανάπτυξη των διεπαφών.

A-5. Η αρχιτεκτονική του συστήματος πρέπει να επιτρέπει την επέκταση των εφαρμογών τόσο οριζόντια (επιπλέον λειτουργικότητα), όσο και κάθετα (επικοινωνία με τρίτα συστήματα, αριθμός χρηστών, όγκος δεδομένων, κα). Για το λόγο αυτό πρέπει κατά την ανάπτυξη να προτιμηθεί όσο το δυνατόν περισσότερο η χρήση ευρέως αναγνωρισμένων και διαδεδομένων προτύπων, τεχνολογιών και προϊόντων.

A-6. Το σύστημα πρέπει να είναι δομημένο και διαιρούμενο, ορίζοντας σαφώς τα όρια κάθε συστατικού μέρους (επιμέρους βάσεις δεδομένων, εφαρμογές, κα) και μην επιτρέποντας υπερκαλύψεις.

3.1.1.2 Διεπαφές Χρήστη

A-7. Οι οθόνες διεπαφής χρηστών πρέπει να είναι υψηλής αισθητικής και υψηλού επιπέδου και να διακρίνονται από βασικά χαρακτηριστικά όπως:

- ευχρηστία
- σαφήνεια
- φιλικότητα
- ομοιομορφία
- λειτουργικότητα

Ειδικά για τις λειτουργίες που απευθύνονται στο ευρύ κοινό, όπως είναι αυτές που αφορούν τις Υποβολές Καταγγελιών, επιθυμητό είναι ο ανάδοχος να λάβει υπόψη του τις οδηγίες από τον ιστότοπο :

<https://guide.services.gov.gr/>

A-8. Κάθε οθόνη πρέπει να διαθέτει εργαλεία για την ευκολότερη πλοήγηση των χρηστών όπως:

- μενού
- εργαλειοθήκες (toolbars)
- συντομεύσεις (shortcuts) με χρήση κουμπιών στην οθόνη

Οι διεπαφές θα παρέχουν υποστήριξη και καθοδήγηση στους χρήστες μέσω λειτουργιών όπως ενδεικτικά:

- μηνύματα σφάλματος: αναφέρονται είτε σε σφάλματα της εφαρμογής, είτε σε σφάλματα λόγω χειρισμού και προσδιορίζουν σαφώς το πρόβλημα, την αιτία και τον τρόπο επίλυσης. Η ενέργεια που εκτελείται διακόπτεται μέχρι τη διόρθωση του σφάλματος.
- προειδοποιήσεις: αναφέρονται είτε σε επουσιώδεις εσφαλμένες ενέργειες/παραλείψεις οι οποίες δεν οδηγούν απαραίτητα σε διακοπή της λειτουργικότητας, είτε σε επιβεβαίωση ενεργειών του χρήστη (πχ διαγραφή αρχείου). Μέσω κατάλληλων επιλογών ο χρήστης επιλέγει τη διακοπή ή όχι της ενέργειας που εκτελείται.
- πληροφορίες / οδηγίες: αναφέρονται στην παροχή γενικότερων πληροφοριών σχετικά με την εκάστοτε λειτουργικότητα ή σε πιο ειδικές οδηγίες κατά την εκτέλεση κάποιας ενέργειας. Δεν προκαλούν διακοπή της ενέργειας που εκτελείται.
- μηνύματα επιβεβαίωσης: αναφέρονται στην επιβεβαίωση της εκτέλεσης/ολοκλήρωσης μίας ενέργειας (πχ καταχώρηση εγγραφής, μεταβολή στοιχείων, κλπ).
- συμπλήρωση πεδίων με προκαθορισμένες τιμές, παροχή combo boxes/drop down lists για την επιλογή τιμών,.

A-9. Οι διεπαφές πρέπει να σχεδιαστούν με τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση των εφαρμογών και από χρήστες με μικρό βαθμό εξοικείωσης με πληροφοριακά συστήματα

A-10. Η γλώσσα διεπαφής είναι η ελληνική και υποχρεωτικά για το υποσύστημα των Υποβολών Καταγγελιών επιπλέον η Αγγλική γλώσσα.

A-11. Οι οθόνες των εφαρμογών πρέπει να παρουσιάζουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ομοιομορφία (πχ χρώμα, logos, μενού, εργαλειοθήκες, διατήρηση ονομασίας πεδίων και κουμπιών) ώστε να παρέχεται στους χρήστες ένα ομογενοποιημένο περιβάλλον εργασίας.

A-12. Κατά την καταχώρηση των δεδομένων, πρέπει να παρέχονται μηχανισμοί ελέγχου της εγκυρότητας και της πληρότητας των στοιχείων που καταχωρούνται, με ταυτόχρονη επισήμανση σφαλμάτων ή επιβεβαίωσης ολοκλήρωσης ενέργειας.

A-13. Το σύστημα των Υποβολών Καταγγελιών, είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται σε λειτουργία περιβάλλοντος κινητού τηλεφώνου (responsive). Ειδικότερα μενού, οθόνες και επιλογές που υπάρχουν για την υποβολή μιας καταγγελίας, θα πρέπει να λειτουργούν σε περιβάλλον Web Mobile. Η πρόσβαση στην εφαρμογή Υποβολής Καταγγελίας, θα είναι μέσω της Ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ.

3.1.1.3 Κανόνες Προσβασιμότητας

A-14. Οι διαδικτυακές φόρμες υποβολών Καταγγελίας του Συστήματος Καταγγελιών, πρέπει να είναι συμβατές με τις προδιαγραφές προσβασιμότητας που ορίζονται στον Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23.09.2020) Κεφάλαιο Η', με τον οποίο ενσωματώνεται στην Ελληνική Νομοθεσία η Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του

Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των Οργανισμών του Δημόσιου Τομέα, και το λοιπό σχετικό νομικό πλαίσιο. Τεκμήριο συμμόρφωσης των ιστοσελίδων του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων στις απαιτήσεις προσβασιμότητας, αποτελούν τα οριζόμενα στο Άρθρο 41 του Ν. 4727/2020.

A-15. Οι οθόνες – σελίδες του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων πρέπει να ανταποκρίνονται στις τέσσερις βασικές αρχές προσβασιμότητας:

- αντιληπτικότητα: το περιεχόμενο και οι διεπαφές παρουσιάζονται με τρόπο που να γίνεται αντιληπτός από όλους τους χρήστες
- χρηστικότητα: η πλοήγηση και οι διεπαφές είναι εύχρηστα για όλους τους χρήστες
- κατανοησιμότητα: το περιεχόμενο και οι διεπαφές γίνονται κατανοητά από όλους τους χρήστες
- στιβαρότητα: το περιεχόμενο είναι στιβαρό ώστε να ερμηνεύεται αξιόπιστα από όλους τους χρήστες

A-16. Ο Ανάδοχος πρέπει σε συνεργασία με τα στελέχη της ΕΕΤΤ να συντάξει τη δήλωση προσβασιμότητας για το Σύστημα Υποβολών Καταγγελιών, σύμφωνα με το σχετικό Υπόδειγμα (Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2018/1523 της Επιτροπής της 11ης Οκτωβρίου 2018 για τον καθορισμό υποδείγματος δήλωσης προσβασιμότητας σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα) και τις προδιαγραφές του Άρθρου 42 του Ν.4727/2020. Στη δήλωση πρέπει μεταξύ άλλων να αναφέρονται σαφώς τυχόν προδιαγραφές που δεν καλύπτονται, καθώς και η σχετική αιτιολόγηση. Η δήλωση προσβασιμότητας πρέπει να παρέχεται και σε προσβάσιμη μορφή.

3.1.1.4 Διαχείριση Χρηστών

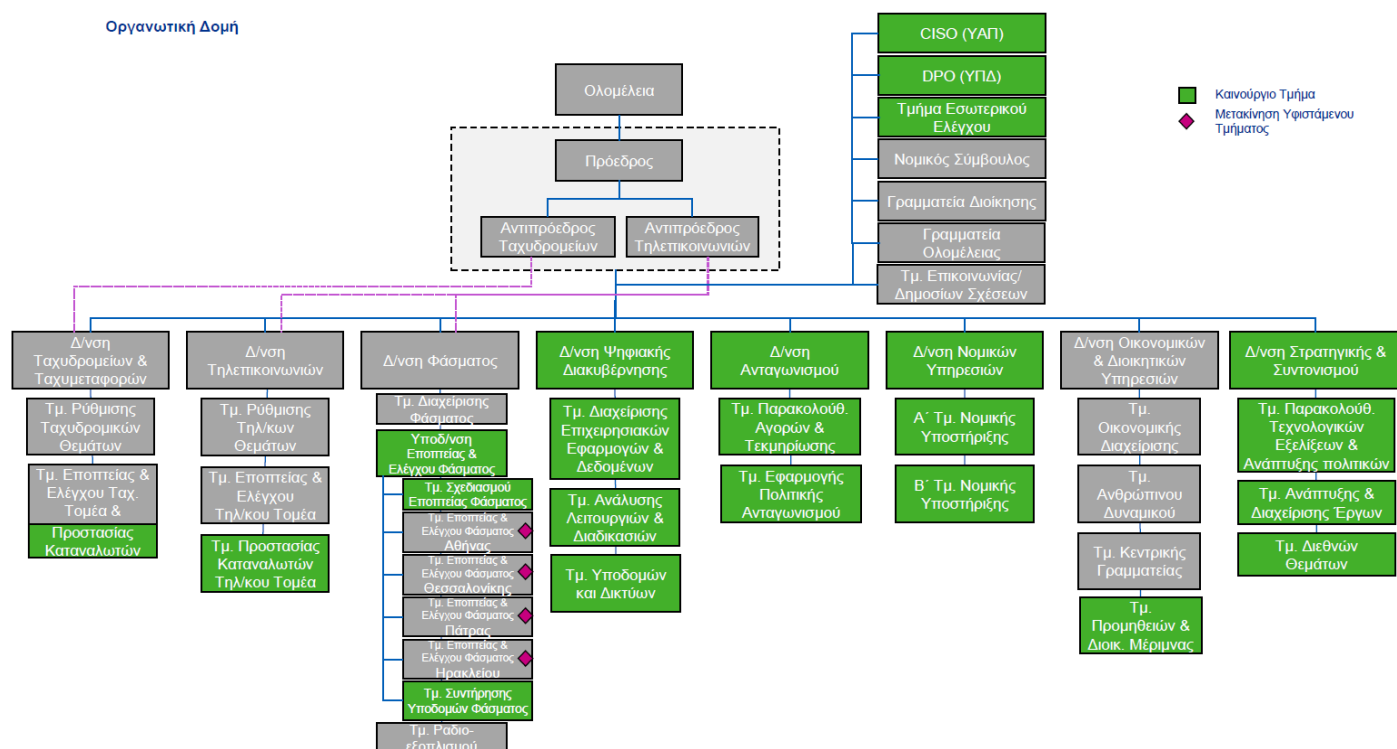
A-17. Οι ρόλοι των χρηστών θα είναι σύμφωνα με τις κατηγορίες των χρηστών, δηλαδή:

- πολίτες ή νομικά πρόσωπα, που θα μπορούν να υποβάλλουν την καταγγελία τους, μέσω του site της ΕΕΤΤ. (Καταγγέλλων με δυνατότητα πρόσβασης σε ειδικό ελεγχόμενο περιβάλλον για εποπτεία της πορείας μιας καταγγελίας)
- Πάροχοι ή μεμονωμένοι χρήστες που έχουν αδειοδοτηθεί και είναι ενεργοί στο Μητρώο της ΕΕΤΤ (ΡΟΛΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ: Εξουσιοδοτημένο Στέλεχος του Παρόχου, που έχει δηλωθεί στο Μητρώο Παρόχων της ΕΕΤΤ, θα έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένο περιβάλλον, ώστε να ενημερώνεται με τα αναλυτικά δεδομένα της καταγγελίας και να θέτει τις απαντήσεις του)
- Δημόσιες Υπηρεσίες που κάνουν χρήση φάσματος συχνοτήτων
- Στελέχη της ΕΕΤΤ, από τις Διευθύνσεις: Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών, Φάσματος.

A-18. Οι χρήστες του συστήματος της ΕΕΤΤ διακρίνονται στις παρακάτω βασικές κατηγορίες:

- Διαχειριστές: Αφορά σε στελέχη της ΕΕΤΤ με εξειδικευμένη γνώση του συστήματος με αντικείμενο την διαχείριση των συστημάτων και του λογισμικού υποδομής και στόχο την αδιάλειπτη, αποδοτική και ασφαλή λειτουργία του συστήματος.
- Προχωρημένοι Χρήστες ΕΕΤΤ : Αφορά σε στελέχη της ΕΕΤΤ, που θα έχουν δυνατότητα διαχείρισης καταγγελιών και ελέγχων.
- Απλοί Χρήστες Εφαρμογής : Αφορά σε χρήστες της ΕΕΤΤ που θα έχουν δικαιώματα μόνο εποπτείας και όχι παρέμβασης στα δεδομένα.

Κάθε κατηγορία χρηστών, έχει διαβαθμισμένη πρόσβαση και διαφορετικά δικαιώματα.



Εικόνα 4: Οργανωτική Δομή Χρηστών ΕΕΤΤ

A-19. Το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίζει διαφορετικές ομάδες χρηστών. Κάθε ομάδα έχει διαφορετικές αρμοδιότητες και ρόλους και συνεπώς διαφορετικές απαιτήσεις από το σύστημα

A-20. Ο εκτιμώμενος αριθμός χρηστών του συστήματος προσδιορίζεται ως εξής:

- Διαχειριστές: 4
- Χρήστες ΕΕΤΤ: 80
- Χρήστες Παρόχων: Χωρίς Περιορισμό (Επιθυμητός μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων Χρηστών: ~50)
- ΠΟΛΙΤΕΣ: Χωρίς Περιορισμό (Επιθυμητός μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων Χρηστών: ~100)

A-21. Είναι επιθυμητό το σύστημα διαχείρισης χρηστών, εάν και εφόσον ο φορέας έχει ολοκληρώσει την απαραίτητη υποδομή, να λειτουργεί ως εξής:

- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος της ΕΕΤΤ να ορίζονται από το Κεντρικό Σύστημα Χρηστών της ΕΕΤΤ (active directory) και να ενημερώνονται στο σύστημα και να ορίζεται ο ρόλος και τα δικαιώματα τους
- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος από τους Παρόχους, οι χρήστες να ορίζονται στο Κεντρικό Μητρώο Παρόχων και να αποστέλλονται στο Σύστημα Καταγγελιών μέσω Rest Services, για να ελέγχεται η πρόσβαση σε αυτό
- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος ως πολίτες/επιχειρήσεις, οι χρήστες να διασυνδέονται μέσω taxis net για την αυθεντικοποίηση τους

- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος που δεν διαθέτουν πρόσβαση στο taxisnet (π.χ. πολίτες εξωτερικού) να μην απαιτείται μηχανισμός αυθεντικοποίησης

A-22. Είναι υποχρεωτικό να δοθεί στον διαχειριστή παρόχου δικαίωμα ορισμού, απόδοσης ρόλων και διαχείρισης χρηστών του παρόχου

A-23. Η πρόσβαση στις λειτουργίες του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων θα γίνεται βάσει δικαιωμάτων πρόσβασης τα οποία θα προδιαγραφούν στη φάση της Ανάλυσης Απαιτήσεων. Επιπλέον θα οριστούν ρόλοι χρηστών με συγκεκριμένα δικαιώματα.

A-24. Η αυθεντικοποίηση των χρηστών θα γίνεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 24 του Ν.4727/2020. Ειδικά για τους χρήστες ΕΕΤΤ θα εξεταστεί η εφαρμογή των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης που διατίθενται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης. Η επικοινωνία του συστήματος με τους χρήστες θα γίνεται μέσω email. Μέσω του συστήματος θα παρέχεται στους εκάστοτε διαχειριστές η δυνατότητα σύνταξης και αποστολής email σε χρήστες ή σε ομάδα χρηστών. Σε ειδικές περιπτώσεις, που θα προδιαγραφούν κατά τη φάση ανάλυσης, μπορεί να αποστέλλονται και αυτόματα email από το σύστημα (πχ. στην περίπτωση απενεργοποίησης χρήστη, αφαίρεσης δικαιωμάτων, κλπ.

3.1.1.5 Αποθήκευση και Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

A-25. Η αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο του Συστήματος Καταγγελιών, πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Ν.4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29.08.2019) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις». Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προσωπικά δεδομένα που αποθηκεύονται και τυχαίνουν επεξεργασίας στο πλαίσιο του Συστήματος Καταγγελιών, είναι τα ελάχιστα απαραίτητα για την ορθή λειτουργία του συστήματος.

A-26. Στο πλαίσιο της Φάσης Ανάλυσης και Σχεδιασμού, η ΕΕΤΤ και συγκεκριμένα τον DPO, θα προβεί σε συνεργασία με τον Ανάδοχο στην εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (Data Protection Impact Assessment - DPIA) στο πλαίσιο του Συστήματος Καταγγελιών-Ελέγχων. Εάν ο DPO διαπιστώσει κατά τη μελέτη, κινδύνους για τους οποίους πρέπει να ληφθούν μέτρα προστασίας, τότε η Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης θα κατευθύνει τον ανάδοχο σχετικά με την υποχρέωση υλοποίησης λειτουργικότητας για την προστασία από τους κινδύνους. Η σχετική μελέτη θα συμπεριληφθεί στη Μελέτη Εφαρμογής του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων και θα περιλαμβάνει τους κινδύνους, του οποίου η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτούς, ώστε να συνεχίσει την ομαλή λειτουργία της.

A-27. Για όλες τις εφαρμογές του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων, στις οποίες περιλαμβάνεται αποθήκευση και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ο Ανάδοχος σε συνεργασία με τα στελέχη και ιδίως με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της ΕΕΤΤ, θα προχωρήσει στη σύνταξη «Δήλωσης περί Απορρήτου και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα», η οποία θα δημοσιεύεται σε όλες τις αντίστοιχες εφαρμογές σε εμφανές σημείο προς πλήρη ενημέρωση των χρηστών για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που διενεργείται. Η «Δήλωση περί Απορρήτου και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» θα συνοδεύει επίσης οποιαδήποτε καταγγελία κατατίθεται από τους Πολίτες ή Φορείς στο πλαίσιο του Συστήματος Καταγγελιών και η οποία περιλαμβάνει προσωπικά δεδομένα. Στην περίπτωση αυτή θα εξεταστεί και η ανάγκη συναίνεσης εκ μέρους του χρήστη

3.1.1.6 Ασφάλεια

A-28. Κατά το σχεδιασμό του συστήματος στην πρώτη φάση του έργου, θα πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα και να δρομολογηθούν οι κατάλληλες δράσεις για:

- την Ασφάλεια των Εφαρμογών
- την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων.

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των μέτρων ασφαλείας του Έργου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

- Η Εθνική Στρατηγική ΚυβερνοΑσφάλειας (ΑΔΑ:Ψ4Ρ7465ΧΘ0-Ζ6Ω), μέσω της οποίας αναπτύσσεται ο κεντρικός σχεδιασμός της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.
- Ο Ν. 4577/2018 (ΦΕΚ 199/Α'/03-12-2018) που ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148/ΕΕ σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση.
- Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).
- Οι απαιτήσεις ασφαλούς ανάπτυξης συστημάτων (security by design και default) καθώς και οι απαιτήσεις προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας (privacy by design and default)

Επίσης θα πρέπει να εκπονηθεί Σχέδιο Ασφαλείας συστημάτων, δεδομένων και μεταδεδομένων κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής.

Το Σχέδιο Ασφάλειας θα περιέχει:

- θα αναδεικνύει θέματα ασφάλειας και αξιοπιστίας του συστήματος ως λογισμικό, δεδομένα αλλά και διαδικασίες, με στόχο την αντιμετώπισή τους έγκαιρα από τη σχεδίαση και υλοποίηση του.
- θα αποτιμά το σύστημα και θα διερευνά όλα τα ενδεχόμενα κινδύνου, προβλέποντας λύσεις μείωσης του κινδύνου ή της ζημιάς και ασφάλισης του εναπομένου κινδύνου.
- θα προβλέπει την αποκατάσταση του συστήματος μετά από καταστροφή / αστοχία/ παραβίαση οποιασδήποτε μορφής.
- θα προδιαγράφει τις διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης κινδύνου καταστροφής/ αστοχίας / παραβίασης και της αντίδρασης σε μεταβολές αυτού.

3.1.2 Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού

A-29. Ο Ανάδοχος πρέπει να παραδώσει στα πλαίσια του έργου, τις άδειες χρήσης για κάθε λογισμικό που είναι απαραίτητο για τη λύση του και ειδικά λογισμικό ΣΔΒΔ και Application Server για τη λειτουργία του συστήματός του. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εγκατάσταση του Συστήματος στο κυβερνητικό G-Cloud σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Ν. 4727/2020, ακολουθώντας τις υποδείξεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και της ΕΕΤΤ, καθώς και την εγκατάσταση περιβάλλοντος

ανάπτυξης και δοκιμών. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση στο G-Cloud δεν καταστεί δυνατή, θα γίνει από τον Ανάδοχο στα γραφεία της ΕΕΤΤ στην Αθήνα, σε υφιστάμενη υπολογιστική υποδομή που θα υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ.

A-30. Το λογισμικό για τον ΣΔΒΔ Server θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Αριθμός αδειών χρήσης ΣΔΒΔ Server. Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης θα πρέπει να καλύπτουν την απεριόριστη χρήση του Συστήματος που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των απαιτήσεων του έργου.
- Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης, τουλάχιστον με τις παρακάτω δυνατότητες:
 - διαχείριση βάσεων (π.χ. start, stop, recovery κτλ.),
 - διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κτλ),
 - συλλογή και ανάλυση στατιστικών στοιχείων χρήσης και επίδοσης,
 - tuning,
 - έλεγχο γεγονότων και χρονοπρογραμματισμό διαχειριστικών εργασιών.
- Υποστήριξη Multithreading και της δυναμικής αλλαγής (resizing) των δομών μνήμης ενός instance του Σ.Δ.Β.Δ.
- Υποστήριξη πολλαπλών block sizes στην ίδια Β.Δ.
- Συμμόρφωση του προσφερόμενου λογισμικού με ACID (Atomicity Consistency Isolation Durability).
- Κατανομή της Β.Δ. και των δομών της σε πολλαπλά αρχεία/δίσκους με δυνατότητα ελέγχου κατανομής
- Υποστήριξη πολλαπλών versions πινάκων με δυνατότητες merge, conflict detection & resolution, discard, transaction consistency
- Υποστήριξη δυναμικής αλλαγής της δομής των πινάκων και των indexes της βάσης δεδομένων. χωρίς κλείδωμα των πινάκων & indexes
- Υποστήριξη αποθήκευσης και επεξεργασίας εικόνων, κειμένου καθώς και πολυμεσικών δεδομένων με δυνατότητα διαχείρισης αυτών των τύπων
- Υποστήριξη user defined object data types & object views
- Υποστήριξη distributed queries & transactions
- Υποστήριξη μηχανισμού τήρησης αντιγράφων ασφαλείας της βάσης δεδομένων με online backup & incremental backup
- Μηχανισμός αυτόματης ανάκαμψης της βάσης δεδομένων με δυνατότητα διαθεσιμότητας των δεδομένων και της ακεραιότητας της βάσης δεδομένων
- Υποστήριξη δυνατότητας ορισμού επιθυμητού σημείου επαναφοράς της βάσης δεδομένων
- Υποστήριξη δυνατότητας λειτουργίας σε πολλαπλά instances του προσφερόμενου Σ.Δ.Β.Δ. που λειτουργούν σε διαφορετικούς κόμβους
- Υποστήριξη των ακόλουθων χαρακτηριστικών:
 - ANSI SQL
 - Declarative referential integrity controls

- Internal routines (functions και procedures)
- External routines (π.χ. stored procedures)
- Nested transactions
- Database triggers
- Binary Large Objects
- Character Large Objects
- XML
- ODBC/JDBC
- Υποστήριξη δυνατότητας περιορισμούς πρόσβασης χρηστών και δυνατότητας κρυπτογράφησης/αποκρυπτογράφηση των ευαίσθητων δεδομένων καθώς και από ποιες κατηγορίες χρηστών (εσωτερικούς χρήστες ή/και διαχειριστές).
- Υποστήριξη Unicode v3.2 ή νεώτερου (συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών).
- Υποστήριξη της UTF-8 ή/και UCS-2 κωδικοποίησης

A-31. Το λογισμικό για τον Application Server θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Αριθμός αδειών χρήσης Application Server
- Υποστήριξη πρωτοκόλλων HTTP/1.0, HTTP/1.1 και HTTP/2
- Υποστήριξη Web Services και των πρωτοκόλλων SOAP (Simple Object Access Protocol) & WSDL (Web Service Description Language)
- Υποστήριξη virtual hosts
- Υποστήριξη εξυπηρέτησης τόσο στατικού, όσο και δυναμικού περιεχομένου
- Υποστήριξη μηχανισμού ορισμού προφίλ χρηστών και λιστών ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Υποστήριξη των πρωτοκόλλων ασφαλείας SSL/TLS
- Υποστήριξη load balancing σε συσταδοποιημένο περιβάλλον για fail-over επιπέδου εκτέλεσης εφαρμογών
- Να παρέχει δυνατότητες caching
- Υποστήριξη κεντρικής διαχείρισης του Application Server μέσω διαχειριστικού περιβάλλοντος. Να παρέχεται η δυνατότητα τουλάχιστον για τα κάτωθι:
 - Παρακολούθηση ή/και διαχείριση των Active sessions.
 - Ρύθμιση παραμέτρων λειτουργίας ή/και διαχείρισης των υποσυστημάτων του Application Server, των βασικών συνιστωσών που επηρεάζουν την διαθεσιμότητα της λύσης (π.χ. Clustering, Load balancing κτλ) και των φιλοξενούμενων εφαρμογών.
 - Παρακολούθηση της κατάστασης λειτουργίας των υποσυστημάτων του Application Server, των βασικών συνιστωσών που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα της λύσης (π.χ. Clustering, Load balancing κτλ) και των φιλοξενούμενων εφαρμογών.
 - Έκδοση αναφορών σχετικά με την απόδοση λειτουργίας του Application Server, των φιλοξενούμενων εφαρμογών και τη διαθεσιμότητα του Συστήματος.
 - Χρήση Threads/Processes, Μνήμης Συστήματος.

- Διερεύνηση πιθανών διαρροών στη χρησιμοποιούμενη από τις εφαρμογές μνήμη (memory leaks) και εντοπισμό της πηγής προέλευσής τους στον εκτελούμενο κώδικα.
- Δυνατότητα ελέγχου κινήσεων και καταγραφή γεγονότων χρηστών σε logs
- Δυνατότητα να τεθούν σε λειτουργία ή να τροποποιηθούν οι εφαρμογές ή να ανανεωθεί το στατικό περιεχόμενο χωρίς να χρειάζεται επανεκκίνηση του Application Server (hot deployment)
- Υποστήριξη τεχνικών επαναχρησιμοποίησης πόρων (resource pooling) παραμετροποιήσιμες τουλάχιστον για Database connections
- Συμβατότητα με λογισμικό ΣΔΒΔ Server
- Σε περίπτωση σφαλμάτων, θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων της συνόδου του χρήστη (HTTP session, database connection) χωρίς αυτό να γίνεται αντιληπτό από το χρήστη

A-32. Το λογισμικό για την υποστήριξη των ροών εργασιών (workflow engine) θα πρέπει να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Η μηχανής ροών εργασιών θα μπορεί υποστηρίζει δημιουργία και διαχείριση αναθέσεων αιτημάτων/εργασιών που σχετίζονται με το Σύστημα στους συμμετέχοντες χρήστες στις διαδικασίες ελέγχων/καταγγελιών.
- Η μηχανή ροών εργασιών θα πρέπει να υποστηρίζει και δυνατότητες συμμετοχής των τελικών χρηστών των χρηστών παρόχων οι οποίοι επεξεργάζονται αιτήματα μέσω της διαδικτυακής πύλης

A-33. Είναι επιθυμητό η μηχανή ροών εργασιών να υποστηρίζει:

- σύγχρονες και ασύγχρονες εργασίες (tasks),
- λογικούς τελεστών AND και OR, μεταξύ των βημάτων εκτέλεσης κάθε ροής εργασίας,
- υποστήριξη υπο-διεργασιών,
- ενσωμάτωση διαδικασιών που απαιτούν αλληλεπίδραση με χρήστες (π.χ. έγκριση),
- καθορισμό για κάθε βήμα του αρμόδιου χρήστη,
- ενσωμάτωση ενεργειών που αφορούν επικοινωνία με συστήματα όπως ερωτήματα σε βάσεις δεδομένων, ενσωμάτωση κώδικα σε διαδικασίες, επικοινωνία με υπηρεσίες ιστού (web services),
- ορισμό προθεσμιών και δημιουργίας σχετικών υπενθυμίσεων,
- στατική και δυναμική ανάθεση εργασιών σε χρήστες,
- παροχή διεπαφών για τους εμπλεκόμενους χρήστες π.χ. για εισαγωγή αρχείων και παροχή εγκρίσεων, ορισμού και τροποποίησης κανόνων.

A-34. Είναι επιθυμητό η μηχανή ροών εργασιών να υποστηρίζει γραφική μοντελοποίηση

διαδικασιών όπου περιγράφονται διαδικασία, βήματα και εργασίες.

A-35 Είναι επιθυμητό να διατίθεται γραφικό περιβάλλον σχεδιασμού των ροών εργασιών.

A-36. Ο ανάδοχος πρέπει να προσφέρει άδειες χρήσης του εργαλείου δημιουργίας εκτυπώσεων (report generator) για την τροποποίηση των υφιστάμενων εκτυπώσεων (ΕΝΤΥΠΑ) που θα παραδώσει στα πλαίσια του έργου, αλλά και για να μπορεί η ΕΕΤΤ να δημιουργεί άλλα έντυπα. Το εργαλείο αυτό θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον:

- Κατ' ελάχιστον πέντε (5) άδειες χρήσεις για σχεδιασμό αναφορών
- Διαχειριστικό Περιβάλλον σχεδιασμού αναφορών
- Προβολή της σχεδιαζόμενης αναφοράς (preview)
- Δυνατότητα ελεύθερης τοποθέτησης πεδίων κατά την δημιουργία πρότυπης αναφοράς
- Ύπαρξη κανόνων για την αποφυγή επικαλύψεων των πεδίων κατά την αναφορά
- Δυνατότητα πρόσθεσης εικόνων κατά την δημιουργία πρότυπης αναφοράς
- Δυνατότητα δημιουργίας προτύπων αναφορών για μελλοντική χρήση

3.1.3 Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών

A-37. Η Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών θα είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή μέσω της οποίας θα μπορεί ο πολίτης (φυσικό πρόσωπο) ή ένα νομικό πρόσωπο, να υποβάλλει την καταγγελία του για μια εκ των τριών αγορών:

- 1) Τηλεπικοινωνίες,
- 2) Ταχυδρομεία & Ταχυμεταφορές,
- 3) Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων και Ραδιοεξοπλισμού

Το νέο Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών θα διαχειρίζεται το σύνολο των καταγγελιών που δέχεται ο Φορέας, είτε είναι καταγγελίες με την κλασσική έννοια, ή παράπονο πολίτη ή φορέα, η αίτημα ελέγχου από Δημοσία Υπηρεσία που λαμβάνεται τηλεφωνικά από την ΕΕΤΤ . Συγκεκριμένα το Πληροφοριακό σύστημα διαθέτει μια σελίδα για το σύνολο των καταγγελιών. Ο χρήστης θα επιλέγει από λίστα την Κατηγορία της Καταγγελίας που επιθυμεί να υποβάλλει και ανάλογα με την καταγγελία θα διαμορφώνονται τα πεδία της φόρμας. Οι επιλογές της λίστας, με ονομασία πεδίου ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ενδεικτικά θα είναι:

- 1) Τηλεφωνία και Διαδίκτυο
- 2) Χρήση ονόματος χώρου (domain names)
- 3) Υπηρεσίες αυξημένων χρεώσεων
- 4) Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- 5) Κατασκευές Κεραιών Κινητής τηλεφωνίας
- 6) Θέματα Παρεμβολών
- 7) Θέματα Ραδιοεξοπλισμού (ασύρματες συσκευές)

A-38. Η καταγγελία θα αποτελείται από οθόνες με οδηγίες (wizards) και προκαθορισμένα βήματα για την σταδιακή εκτέλεση από τον χρήστη συγκεκριμένων ενεργειών έως της ολοκλήρωσή τους. Οι ενότητες που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον θα είναι:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Στοιχεία Καταγγέλλοντος

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Στοιχεία Τηλεφωνικής Σύνδεσης

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Στοιχεία Συνδρομητή της Γραμμής

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Στοιχεία Εταιρείας Παρόχου

ΕΝΟΤΗΤΑ 5: Θέμα και Ιστορικό Καταγγελίας – Σύνδεση με προηγούμενη καταγγελία

ΕΝΟΤΗΤΑ 6: Πληροφορίες για το τρόπο διαπίστωσης της παρεμβολής και τα χαρακτηριστικά στοιχεία αυτής

ΕΝΟΤΗΤΑ 7: Στοιχεία Ραδιοεξοπλισμού

ΕΝΟΤΗΤΑ 8: Σημείο αγοράς

ΕΝΟΤΗΤΑ XX: Και εν γένει όλες τις ενότητες δεδομένων, προκειμένου να καλυφθούν όλες οι κατηγορίες των καταγγελιών, των παραπόνων, των εισαγγελικών εντολών και εν γένει των αιτημάτων ελέγχου (καθώς μέσω μιας καταγγελίας, εκκινείται έλεγχος).

A-39. Ο καταγγέλλων θα λαμβάνει τον μοναδικό κωδικό αριθμό καταγγελίας μέσω αυτοματοποιημένου μηχανισμού (κατά τη μελέτη του έργου, θα οριστικοποιηθεί εάν καταργείται η υφιστάμενη πρωτοκόλληση μέσω του συστήματος της γραμματείας).

A-40. Ο καταγγέλλων με τον μοναδικό κωδικό αριθμό, θα μπορεί να συνδέεται στο σύστημα και να εποπτεύει, μέσω απρόσκοπτης πρόσβασης, την πορεία της καταγγελίας. Η πρόσβαση στο σύστημα εποπτείας της καταγγελίας, πρέπει να είναι απολύτως ασφαλής και να εξασφαλίζεται ότι πρόσβαση λαμβάνει ο καταγγέλλων.

A-41. Ο καταγγέλλων με τον μοναδικό κωδικό αριθμό, θα μπορεί να θέσει συμπληρωματικές πληροφορίες, βάσει ερωτήματος που του απευθύνει η ΕΕΤΤ ή ο Πάροχος.

A-42. Ο καταγγέλλων με τον μοναδικό κωδικό αριθμό, θα μπορεί να θέσει ένσταση επί της απάντησης του Παρόχου σε κάποιες από τις κατηγορίες καταγγελιών.

A-43. Ο καταγγέλλων με χρήση email θα ενημερώνεται για την εξέλιξη της καταγγελίας του. Για να εποπτεύσει το νέο περιεχόμενο ή λεπτομέρειες, θα πρέπει να συνδέεται στο Πληροφοριακό Σύστημα.

A-44. Ο καταγγέλλων θα έχει πρόσβαση μόνο στα κοινά δεδομένα και δεν θα μπορεί να μεταβάλλει τα δεδομένα που έχει ο ίδιος θέσει, μετά την αρχική υποβολή αλλά θα πρέπει να μπορεί να υποβάλλει συμπληρωματικές καταχωρήσεις

A-45. Ανάλογα με τον τομέα που αφορά κάθε καταγγελία, θα δρομολογείται αυτόματα προς το κάθε τμήμα με δυνατότητα παρακολούθησης της χρέωσης της αίτησης.

A-46. Με την υποβολή καταγγελίας και για ειδικές κατηγορίες καταγγελιών, θα υπάρχει ειδικός μηχανισμός (email ή sms) ειδοποίησης Στελέχους που είναι σε επιφυλακή. Για το σκοπό αυτό το σύστημα πρόσβασης χρηστών, θα περιλαμβάνει ειδική ενότητα στην οποία θα τίθενται οι βάρδιες των εργαζομένων.

A-47. Εάν ο καταγγέλλων υποβάλλει την καταγγελία του, σε έντυπη μορφή στη γραμματεία της ΕΕΤΤ, τότε Στέλεχος της ΕΕΤΤ θα την καταχωρεί στο σύστημα, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία που θα είναι διαθέσιμη στο site της ΕΕΤΤ προκειμένου να λάβει έναν αριθμό πρωτοκόλλου μέσω του συστήματος των καταγγελιών.

A-48. Ειδικά για τις καταγγελίες που αφορούν την Υποδιεύθυνση Εποπτείας κ Ελέγχου Φάσματος και δίδονται από Δημόσιες Υπηρεσίες τηλεφωνικά, θα υπάρχει οθόνη στο βασικό περιβάλλον την εφαρμογής, ώστε το Στέλεχος να μπορεί να θέσει την καταγγελία για να λάβει αριθμό πρωτοκόλλου.

3.1.4 Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών

A-49. Η Εφαρμογή Διαχείρισης των Καταγγελιών θα είναι μία εφαρμογή, τύπου web, μέσω της οποίας θα μπορεί το Στέλεχος της ΕΕΤΤ να διαχειριστεί την καταγγελία. Στόχος της ΕΕΤΤ είναι στο σύστημα να εναχθούν όλοι οι έλεγχοι που διενεργούνται από την ΕΕΤΤ, δηλαδή οι έλεγχοι των Διευθύνσεων: Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων κ Ταχυμεταφορών, Εποπτείας κ Ελέγχου Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων και Ραδιοεξοπλισμού, ακολουθώντας μια ενιαία διαχείριση. Το σύστημα θα επιβάλλει μια ομογενοποιημένη διαχείριση των ελέγχων, με διάκριση μόνο ως προς τα ειδικά χαρακτηριστικά του κάθε τμήματος. Ομοίως θα ισχύει και για

τα έντυπα της ΕΕΤΤ, για τα οποία θα ισχύσει κατηγοριοποίηση, διατήρηση μιας ονοματολογίας, κοινά πεδία και διακριτά πεδία ανά Διεύθυνση και κατηγορία ελέγχου.

Στο πλαίσιο της διαχείρισης μιας καταγγελίας, ο χρήστης της ΕΕΤΤ θα μπορεί να θέσει επιπλέον κωδικοποιημένα δεδομένα, που θα αυτοματοποιούν τη διαχείριση και θα μπορεί να «χρεώσει» την εξέταση της Καταγγελίας είτε σε Πάροχο, ή σε άλλο τμήμα Ελέγχου της ΕΕΤΤ ή και τα δύο. Ο Αποδέκτης της καταγγελίας θα ενημερώνεται για την νεο-εισερχόμενη καταγγελία, μέσω mail ή και sms και θα πρέπει να συνδέεται στο σύστημα, ώστε να έχει πρόσβαση στον πλήρη φάκελο της καταγγελίας και στα πλήρη στοιχεία αυτής.

Ειδικά για τις καταγγελίες που αφορούν την Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ο χειριστής θα διενεργεί τους ελέγχους ή θα τοποθετείται επί της καταγγελίας (απάντηση προς τον Καταναλωτή) και θα ενημερώνει το σύστημα. Το σύστημα αυτοματοποιημένα θα ενημερώνει τον καταναλωτή - καταγγέλλοντα ότι υπάρχει απάντηση ή αντίδραση (reaction) στην καταγγελία του, καθώς και το αρμόδιο στέλεχος της ΕΕΤΤ ή και άλλον Πάροχο, που εμπλέκεται στην καταγγελία. Στη μελέτη του έργου, θα αποφασισθεί από την ΕΕΤΤ εάν η συγκεκριμένη πρόσβαση θα επεκταθεί σε όλες τις καταγγελίες (πχ καταγγελία πολίτη για Ραδιοεξοπλισμό).

Εάν το Στέλεχος της ΕΕΤΤ κρίνει ότι οι ενέργειες που έχουν γίνει στα πλαίσια μιας καταγγελίας επαρκούν, ή ότι η απάντηση-λύση που δόθηκε από τον Πάροχο είναι ικανοποιητική ή δεν υπάρχουν περαιτέρω ενστάσεις, τότε η καταγγελία τίθεται «αρχείο».

Η διαχείριση της καταγγελίας θα έχει διακριτά status, που θα προσδιορίζουν κάθε φορά το στάδιο διαχείρισης στο οποίο βρίσκεται η καταγγελία. Οι ενότητες που θα περιλαμβάνει το πληροφοριακό σύστημα θα είναι κατ' ελάχιστον (σε αντιστοιχία με τα ΕΝΤΥΠΑ που ήδη υπάρχουν):

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Στοιχεία Διεύθυνσης της ΕΕΤΤ αρχικά, μετά Υποδιεύθυνση (μόνο για τη Διεύθυνση Φάσματος), μετά Τμήμα και μετά στέλεχος που χρεώνεται την καταγγελία

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Στοιχεία που συμπληρώνονται από την ΕΕΤΤ (Κείμενο, δημόσια σχόλια, σχόλια με απόκρυψη προς τρίτους, Κωδικοποιημένα Δεδομένα). Τα στοιχεία της ΕΕΤΤ θα διακρίνονται σε δημόσια και ιδιωτικά.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3 : Στοιχεία Παρόχων, που χρεώνονται την καταγγελία

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 : Ημερομηνίες Ορόσημο, (ενδεικτικά : Ημερομηνία μέχρι την οποία πρέπει να έχει τοποθετηθεί ο ανάδοχος, ή ημερομηνία μέχρι την οποία πρέπει να έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος)

ΕΝΟΤΗΤΑ 5 : Ημερολόγιο Ψηφιακού Φακέλου Καταγγελίας

A-50. Κάθε καταγγελία, θα εξετάζεται αρχικά από εξουσιοδοτημένο στέλεχος της ΕΕΤΤ και εάν κριθεί ότι θα δρομολογηθεί η εξέτασή της, θα χρεώνεται σε συγκεκριμένο Στέλεχος της ΕΕΤΤ.

A-51. Οι καταγγελίες θα κατηγοριοποιούνται κατά την υποβολή και κάθε Διεύθυνση ή τμήμα, θα λαμβάνει αυτές που το αφορούν.

A-52. Ειδικά για τις καταγγελίες που αφορούν το Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων, ανάλογα με την κατηγορία της καταγγελίας, αυτή προωθείται στο αρμόδιο τμήμα (Φ2 – Φ3)

A-53. Το Στέλεχος της ΕΕΤΤ, θα μπορεί να θέσει σε μια καταγγελία κωδικοποιημένα δεδομένα, τα οποία θα έχουν προκύψει από την παραμετροποίηση του συστήματος και θα κατηγοριοποιούν την καταγγελία, σε διάφορα επίπεδα.

A-54. Το σύστημα θα αποτυπώνει το status που βρίσκεται η καταγγελία, αυτόματα λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα της καταγγελίας και την πρόοδο που έχει γίνει. Τα status θα συμφωνηθούν με τον Ανάδοχο, στη μελέτη του έργου.

A-55. Το σύστημα θα περιλαμβάνει ειδικές διαδικασίες έγκρισης σταδίων καταγγελίας. Ως έγκριση θα λογίζεται η καταχώρηση κ αποθήκευση ενέργειας του χρήστη, ο οποίος θα έχει εισαχθεί στο σύστημα με τον προσωπικό του κωδικό.

A-56. Το Στέλεχος της ΕΕΤΤ, θα μπορεί να χρεώσει την παρακολούθηση της καταγγελίας σε Πάροχο ή Παρόχους, τους οποίους θα επιλέγει από λίστα. Η λίστα των αδειοδοτημένων παρόχων θα ενημερώνεται αυτόματα μέσω διασύνδεσης που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια του έργου, με το σύστημα του Μητρώου Αδειοδοτημένων Παρόχων, με αξιοποίηση των υφιστάμενων SOAP ή REST Services.

A-57. Ειδικά για τις καταγγελίες που αφορούν τις παρεμβολές, εάν ο καταγγέλλων δηλώσει ως ιδιότητα: Ραδιοερασιτέχνης, τότε αυτόματα θα τίθεται σε ένα Νέο Μητρώο που θα διαμορφωθεί στην ΕΕΤΤ.

A-58. Το σύστημα θα προβλέπει ειδική ενότητα για υποβολή καταγγελίας, από Δημόσια Υπηρεσία είτε μέσω Log in της Υπηρεσίας, για ταυτοποίηση ή με ειδική λίστα που θα διασφαλίζει την εγκυρότητα στη διαδικασία. Στα πλαίσια του έργου θα δημιουργηθεί στο σύστημα Νέο Μητρώο Δημοσίων Υπηρεσιών που κάνουν χρήση Φάσματος και υποβάλλουν καταγγελίες.

A-59. Το Στέλεχος της ΕΕΤΤ θα μπορεί να διαβαθμίζει τα δεδομένα μιας καταγγελίας, σε εμπιστευτικά, οπότε έχει πρόσβαση μόνο η ΕΕΤΤ. Αυτά τα δεδομένα δεν θα μπορεί να τα εποπτεύσει ο καταγγέλλων ή ο πάροχος. Ταυτόχρονα όμως θα μπορεί να γνωστοποιεί δεδομένα στοχευμένα προς Πάροχο, οπότε έχει πρόσβαση μόνο ο συγκεκριμένος πάροχος που τον αφορούν. Διαφορετικά εάν τα δεδομένα χαρακτηρίζονται «κοινής χρήσης» έχουν πρόσβαση όλοι οι εμπλεκόμενοι.

A-60. Το σύστημα θα θέτει αυτόματα τα χρονικά ορόσημα, στα οποία πρέπει να έχει ανταποκριθεί ο Πάροχος ή άλλα ορόσημα ολοκλήρωσης ενεργειών, για τις καταγγελίες που τον προβλέπουν ως διαδικασία, δηλαδή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Οι κανόνες για τα χρονικά ορόσημα, θα τίθεται σε παραμετρικό αρχείο στο σύστημα και θα ισχύουν ανά κατηγορία καταγγελίας.

A-61. Ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα να «φορτώσει» στο σύστημα την απάντησή του, η οποία θα γνωστοποιείται αυτόματα στον καταναλωτή, στην ΕΕΤΤ, σε άλλο εμπλεκόμενο Πάροχο. Μετά την απάντηση του Παρόχου, θα τίθενται νέα χρονικά ορόσημα, για την τελική τοποθέτηση του καταναλωτή ή της ΕΕΤΤ (εάν απαιτείται) (αφορά καταγγελίες για Τηλεπικοινωνίες και Ταχυδρομεία, όπου θα υπάρχει πρόσβαση του Παρόχου στο νέο Σύστημα).

A-62: Το αρμόδιο για την καταγγελία Στέλεχος της ΕΕΤΤ, θα κρίνει εάν πρέπει να δρομολογηθεί εκ νέου ενέργεια, προς κάθε κατεύθυνση και θα μπορεί να θέτει στο σύστημα: νέα χρέωση της καταγγελίας σε άλλο τμήμα της ΕΕΤΤ, νέα χρέωση της καταγγελίας προς τον Πάροχο, ή αποστολή μηνύματος προς τον Καταγγέλλοντα, προκειμένου να ενεργήσει προς μια κατεύθυνση για την διεκπεραίωση της καταγγελίας. Η διαδικασία της επαναχρέωσης (loop), θα μπορεί να διενεργηθεί απεριόριστες φορές.

A-63. Με την ολοκλήρωση της εξέτασης μιας καταγγελίας (το οποίο θα κρίνεται από την ΕΕΤΤ), Στέλεχος της ΕΕΤΤ θα αρχειοθετεί την καταγγελία. Μετά την αρχειοθέτηση της Καταγγελίας, καμία αλλαγή δεν θα επιτρέπεται στα δεδομένα της Καταγγελίας.

A-64. Στις ειδικές περιπτώσεις διαχείρισης καταγγελίας περιλαμβάνονται τα εξής: η απευθείας αρχειοθέτηση λόγω προώθησης σε άλλο φορέα ή αρχειοθέτησης της Καταγγελίας ως άστοχη.

A-65. Κάθε καταγγελία, όποιου τύπου και εάν είναι: κλασσική, παράπονο, εισαγγελική εντολή για έλεγχο, κλπ, θα διαθέτει σε σύνδεση με τον αριθμό πρωτοκόλλου τον ψηφιακό φάκελό της, στο οποίο θα μπορούν να τεθούν: έγγραφα, εικόνες και κωδικοποιημένα δεδομένα.

A-66. Το Σύστημα των καταγγελιών, θα διαλειτουργεί με τρίτα σύστημα της ΕΕΤΤ, όπως περιγράφεται στην Υφιστάμενη Κατάσταση του παρόντος τεύχους. Η ανταλλαγή δεδομένων θα υλοποιηθεί με αξιοποίηση των

υφιστάμενων SOAP ή Rest Services. Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες ιστού (web services) για τη διασύνδεση με τα συστήματα της παραγράφου 1.2 για έλεγχο ή ανάκτηση στοιχείων

A-67. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να λαμβάνει από το Μητρώο Παρόχων (Επιχειρήσεων κ Αδειών), τον κωδικό του Παρόχου και ορισμένα βασικά δεδομένα, για τη χρέωση της Καταγγελίας προς αυτόν. Η υπηρεσία έχει ήδη αναπτύξει την απαραίτητη διεπαφή, την οποία ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να εποπτεύσει στην παρακάτω διεύθυνση <https://eregistry.eett.gr/api/openapi.json>

A-68. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να λαμβάνει από το Μητρώο των Κεραιών, τον κωδικό της κεραίας, για την οποία γίνεται η αναφορά.

A-69. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να αποστέλλει στοιχεία στο Σύστημα των Ελέγχων, για ελέγχους που πρέπει να διενεργηθούν στα πλαίσια μιας καταγγελίας, αλλά και να λαμβάνει δεδομένα από αυτό.

A-70. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να μπορεί να διαλειτουργεί μελλοντικά με το Σύστημα του ΒΙ. Ως διασύνδεση νοείται η υλοποίηση συγκεκριμένων Web Services, για την αποστολή δεδομένων στο ΒΙ. Στα πλαίσια αυτού ο ανάδοχος θα κληθεί να δομήσει κατάλληλα την βάση δεδομένων με views και να ετοιμάσει σχετικές εντολές διασύνδεσης.

A-71. Το σύστημα των καταγγελιών, είναι επιθυμητό να διαλειτουργεί με το Σύστημα του Πρωτοκόλλου, για την λήψη και αρχειοθέτηση πρωτοκολλημένων εγγράφων.

A-72. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Νομικών Υποθέσεων, για προώθηση δεδομένων.

A-73. Το σύστημα των καταγγελιών, πρέπει να εξάγει δεδομένα της βάσης προς τροφοδότηση τρίτων συστημάτων ή αξιοποίηση αυτών από την ΕΕΤΤ με ανεξάρτητο τρόπο, σε διαδεδομένη μορφή αρχείου, π.χ. τύπου csv – xls.

A-74. Ειδικά για την υποβολή της καταγγελίας, θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη διαπίστευσης των στοιχείων επικοινωνίας του καταγγέλλοντα, διαμέσου του Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών. Περισσότερες πληροφορίες θα δοθούν από την ΕΕΤΤ κατά την υλοποίηση του έργου:

<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices/mitroo-epikoinonias-politon>

A-75. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει όλα τις διεπαφές που θα απαιτηθούν, με τα λοιπά συστήματα, με τεχνολογία SOAP ή REST Services.

A-76. Τα συστατικά μέρη των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της ΕΕΤΤ στα πλαίσια του παρόντος έργου θα αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της ΕΕΤΤ. Για το λόγο αυτό κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην ΕΕΤΤ τον πηγαίο κώδικα αυτών των συστατικών μερών. Από την απαίτηση αυτή εξαιρούνται οι εφαρμογές εκείνες που καλύπτονται από έτοιμα προϊόντα ή/και τροποποιήσεις αυτών.

A-77. Το σύστημα θα τηρεί log files για λόγους ασφάλειας και προκειμένου η ΕΕΤΤ να μπορεί να διενεργεί ελέγχους ως προς τις ενέργειες των χρηστών σε επίπεδο record.

3.1.5 Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων

A-78. Η Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων, θα είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που θα χρησιμοποιείται για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών ελέγχων που εκτενώς περιγράφονται στην Υφιστάμενη Κατάσταση, του παρόντος τεύχους. Ο χρήστης θα μπορεί να δημιουργήσει τον ψηφιακό φάκελο του Ελέγχου και να επισυνάψει σε αυτόν, την απόφαση Προέδρου και όποια άλλα έγγραφα ή ευρήματα, αφορούν τον έλεγχο. Ο ψηφιακός φάκελος ελέγχου θα δημιουργείται είτε σε σύνδεση με μια ή περισσότερες καταγγελίες ή με

εναρκτήρια καταχώρηση του χρήστη. Με τη χρήση του συστήματος θα εκτελούνται όλα τα βήματα του ελέγχου ανάλογα την κατηγορία. Ειδικότερα για έναν τακτικό έλεγχο για τις Διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων – Ταχυμεταφορών και Ραδιοεξοπλισμού, ο χρήστης θα μπορεί να δημιουργήσει τον ψηφιακό φάκελο, να επισυνάψει και να δημιουργεί την εισήγηση, ή το σχέδιο απόφασης προέδρου, την τελική απόφαση προέδρου και να εκκινήσει το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό. Το σύστημα θα περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες και τα εργαλεία για την διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων, όπου απαιτείται, τη δέσμευση πόρων και τον έλεγχο διαθεσιμότητας Στελεχών. Το σύστημα θα πρέπει να παράγει τα έντυπα ελέγχου (προ εκτέλεσης) και βάσει ορισμένων κωδικοποιημένων καταχωρήσεων ευρημάτων, να παράγει ορισμένα απολογιστικά έντυπα. Ειδικά για την κατηγορία ελέγχων που περιλαμβάνει δέσμευση παγίων στοιχείων, όπως όχημα ή εξοπλισμός, το σύστημα πρέπει να προβλέπει την σύνδεση στο Φάκελο Ελέγχου. Για τους έκτακτους ελέγχους που διενεργούνται από το τμήμα Εποπτείας κ Ελέγχου Φάσματος, το σύστημα θα περιλαμβάνει οθόνες, εύκολες στη χρήση, για την άμεση ενημέρωση με δεδομένα, δηλαδή για την εισαγωγή των ενεργειών που εκτελούνται. Το σύστημα των ελέγχων θα πρέπει να διαλειτουργεί με το σύστημα του τμήματος Νομικών Υποθέσεων, ώστε να προωθούνται ψηφιακά οι έλεγχοι που χρήζουν περαιτέρω ενεργειών από τους Νομικούς. Ο τρόπος πρόσβασης των Νομικών, στους φακέλους ελέγχου, θα αποφασιστεί στη Μελέτη του έργου.

Ειδικότερα:

A-79. Ένας έλεγχος θα δημιουργείται σε σύνδεση με μια ή περισσότερες καταγγελίες και για τις περιπτώσεις που υπάρχει, θα επισυνάπτεται η απόφαση Προέδρου.

A-80. Ειδικά οι καταγγελίες που αφορούν το τμήμα Εποπτείας κ Ελέγχου Φάσματος, ή και για οποία άλλη κατηγορία επιλέξει ο φορέας, οι καταγγελίες θα μετασχηματίζονται αυτόματα σε έλεγχο, που πρέπει να διεξαχθεί, άρα «ταυτόχρονα» με την απόδοση κωδικού καταγγελίας, θα γίνεται και απόδοση κωδικού ελέγχου.

A-81. Κάθε έλεγχος θα λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό, που θα αποτελεί “κλειδί” για τη συνολική διαχείρισή του και την ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα συστήματα. Ο κωδικός αυτός θα αποτελεί το χαρακτηριστικό του Ψηφιακού Φακέλου του Ελέγχου.

A-82. Στον ψηφιακό φάκελο θα μπορούν να τεθούν όλα τα σχετικά έγγραφα και ευρήματα, είτε με τη διαδικασία της επισύναψης ή με λήψη από το σύστημα της Γραμματείας της ΕΕΤΤ. Ορισμένα εκ των ευρημάτων, θα είναι κωδικοποιημένα πεδία.

A-83. Στο σύστημα θα είναι δυνατή η δημιουργία του εντύπου, Εντολή Κίνησης κ Ελέγχου, μέσω εισαγωγής κωδικοποιημένων δεδομένων. Το έντυπο της Εντολής Κίνησης κ Ελέγχου, θα μπορεί να εκτυπώνεται και να αποστέλλεται με mail τα στελέχη που αποτελούν το Κλιμάκιο Ελέγχου και θα έχουν “χρεωθεί” τον έλεγχο, ως ενημέρωση.

A-84. Το σύστημα θα περιλαμβάνει μια κεντρική agenda διενέργειας ελέγχων, ανά Υπηρεσία: 1) Τηλεπικοινωνίες, 2) Ταχυδρομεία, 3) Τμήμα Ελέγχου και Εποπτείας Φάσματος και 4) Τμήμα Ραδιοεξοπλισμού για τον προγραμματισμό των ελέγχων. Οι προγραμματισμοί θα παρακολουθούνται με status: εκκρεμείς, προς έγκριση, εγκεκριμένος, εκτελεσμένος κ.α. Τα τελικά status θα οριστικοποιηθούν στη Μελέτη του Έργου

A-85. Το σύστημα θα περιλαμβάνει λίστα με τα Στελέχη της υπηρεσίας και εμφάνιση διαθεσιμότητας, ανάλογα με τους ελέγχους στους οποίους έχουν δεσμευτεί.

A-86. Κάθε έλεγχος θα περιλαμβάνει, το πρωτόκολλο εκτέλεσης. Τα πρωτόκολλα ελέγχων (ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν κατά τον έλεγχο) θα είναι προ διαμορφωμένα, για τις τυποποιημένες περιπτώσεις ελέγχου, αλλά ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα αλλαγών, επιλέγοντας επιπλέον ενέργειες από λίστα.

A-87. Στον ψηφιακό φάκελο ελέγχου, θα δηλώνεται η ανάγκη για χρήση υπηρεσιακού οχήματος. Το αίτημα αυτό εάν εκκινείται από τις Διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, θα προωθείται αυτόματα στη Διεύθυνση του Φάσματος, η οποία ανάλογα με τη διαθεσιμότητα οχημάτων, θα δεσμεύσει όχημα, για τον έλεγχο.

A-88. Το σύστημα θα περιλαμβάνει λίστα με τα Υπηρεσιακά οχήματα και για κάθε όχημα θα διαθέτει ημερολόγιο στο οποίο θα δηλώνονται οι προγραμματισμένοι έλεγχοι, ώστε να δεσμεύονται οι σχετικές ημερομηνίες. Πριν την εκκίνηση του ελέγχου, το σύστημα θα εκτυπώνει το έντυπο ΔΙΑΤΑΓΗ ΠΟΡΕΙΑΣ, το οποίο θα υπογράφει ο Προϊστάμενος και θα παραδίδει στον οδηγό. Ο οδηγός θα συμπληρώνει χειρόγραφα στο έντυπο το Δελτίο Κίνησης, το οποίο θα επισυνάπτει στην Διαταγή Πορείας, για λόγους τήρησης αρχείου.

A-89. Πριν την αναχώρηση του κλιμακίου, για την διενέργεια του ελέγχου, το σύστημα θα εκδίδει όλα τα τυποποιημένα, προσυμπληρωμένα έντυπα, ανάλογα με τον έλεγχο και την Διεύθυνση, όπως Δελτίο Ελέγχου, Φύλλο Ελέγχου κα.

A-90. Το σύστημα θα τηρεί εκκρεμότητα για παράδοση επιπλέον στοιχείων που ζητήθηκαν από τον ελεγχόμενο, με χρονικά ορόσημα που θα εισάγει ο ελεγκτής.

A-91. Με την ολοκλήρωση του ελέγχου, ο ελεγκτής θα συντάσσει την έκθεση ελέγχου, την οποία θα επισυνάπτει στο σύστημα.

A-92. Για λόγους ασφαλούς διαχείρισης, το σύστημα θα προβλέπει διαδικασία οριστικοποίησης δεδομένων ελέγχου ("κλείδωμα"). Μετά την οριστικοποίηση δεν θα επιτρέπεται καμία μεταβολή από το χρήστη.

A-93. Το σύστημα θα μπορεί να δεχθεί κωδικοποιημένα τα δεδομένα που αφορούν δαπάνες, όπως τρόπο μετακίνησης, χιλιομετρικές αποστάσεις κα, τα οποία θα εισάγει ο συντονιστής ελέγχου. Με την ολοκλήρωση του ελέγχου και ανάλογα με τα στελέχη που συμμετείχαν στον έλεγχο, θα παράγει το έντυπο: Ημερήσιας Αποζημίωσης, για προώθηση στο Λογιστήριο.

A-94. Το σύστημα θα περιλαμβάνει ειδικές διαδικασίες έγκρισης ελέγχου, σε διάφορα στάδια. Ως έγκριση θα λογίζεται η καταχώρηση κ αποθήκευση ενέργειας του χρήστη, ο οποίος θα έχει εισαχθεί στο σύστημα με τον προσωπικό του κωδικό.

A-95. Το σύστημα θα διαθέτει λίστα με τον εξοπλισμό, που διαθέτει και χρησιμοποιεί το κάθε Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, για τη διενέργεια ελέγχων φάσματος. Η λίστα του εξοπλισμού, θα διαμορφώνεται αυτόματα, με λήψη δεδομένων από το Μητρώο Παγίων, μέσω διασύνδεσης με το ERP της ΕΕΤΤ.

A-96. Το σύστημα ελέγχων θα περιλαμβάνει ένα υποσύστημα, που θα αφορά τον εξοπλισμό του φάσματος. Με τη χρήση της εφαρμογής οι ελεγκτές θα μπορούν να παρακολουθούν την χρήση του κάθε οργάνου, τις προγραμματισμένες και έκτακτες συντηρήσεις, τις επισκευές κα.

A-97. Με την ολοκλήρωση ενός ελέγχου, θα υπάρχει λίστα επιλογών, για επόμενες ενέργειες. Ο χρήστης θα μπορεί να επιλέξει ενέργεια και το σύστημα αυτοματοποιημένα με χρήση mail που θα οριστικοποιηθεί στη Μελέτη του Έργου, θα ενημερώνει το αρμόδιο τμήμα, όπως ενδεικτικά: Προώθηση Ευρημάτων ελέγχου, το Νομικό Τμήμα, για περαιτέρω ενέργειες.

A-98. Το Σύστημα των Ελέγχων, θα πρέπει να μπορεί αποστέλλει όλα τα δεδομένα, με τρόπο που θα συμφωνηθεί κατά τη μελέτη του έργου, στο σύστημα του BI, για στατιστική ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων.

A-99. Το σύστημα θα τηρεί log files για κινήσεις χρηστών, για λόγους ασφάλειας και ελέγχου κινήσεων χρηστών σε επίπεδο record.

3.1.6 Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων

A-100. Ο ανάδοχος στα πλαίσια της Σύμβασης οφείλει με φυσική παρουσία στην ΕΕΤΤ να αναλύσει τις διαδικασίες των Καταγγελιών και των Ελέγχων (αφορά την έδρα Αθήνας), να καταγράψει αναλυτικά τα δεδομένα της κάθε διαδικασίας και τις τελικές απαιτήσεις διαχείρισης αυτής και να ενσωματώσει στην λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος, το σύνολο των αναγκών της ΕΕΤΤ με απόλυτη λεπτομέρεια. Σε αυτή τη φάση, ο Ανάδοχος θα έχει πλήρη πρόσβαση στο Υφιστάμενο Πληροφοριακό Σύστημα και στις εγκαταστάσεις της ΕΕΤΤ, όπου σε συνεργασία με την Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα προσδιορίσει τα σημεία του υφιστάμενου Πληροφοριακού Συστήματος τα οποία ενδεχομένως να «διατηρούνται» (ενδεικτικά αναφέρονται Λίστες Δεδομένων), ώστε να τηρηθεί (εάν αυτό κριθεί απαιτητό), μια τυπική ομοιογένεια στην ορολογία και σε ορισμένα πεδία για τη διευκόλυνση των χρηστών.

A-101. Μετά την ολοκλήρωση της καταγραφής των απαιτήσεων σε όλα τα επίπεδα: Λειτουργικές, Αρχιτεκτονικές, Ασφάλειας, Λειτουργίας, Ευχρηστίας, Σεναρίων Ελέγχου κ.α., ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει μια Μελέτη Εφαρμογής και Σχεδιασμού, το οποίο θα εγκρίνει η ΕΕΤΤ, πριν την εκκίνηση της ανάπτυξης λογισμικού ή της παραμετροποίησης έτοιμου λογισμικού.

3.1.7 Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού

A-102. Στο πλαίσιο των Υπηρεσιών του Έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει ή να παραμετροποιήσει το Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών & Ελέγχων που θα παραδοθεί στο φορέα προς χρήση. Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να προτείνει στην προσφορά του, είτε τη δημιουργία customized λύσης, είτε εγκατάσταση και παραμετροποίηση εμπορικού/εμπορικών προϊόντος/προϊόντων. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να διασφαλιστεί ότι το τελικό προϊόν ικανοποιεί τις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα και όπως θα διαμορφωθούν κατά τη φάση Ανάλυσης και Σχεδιασμού. Ο Ανάδοχος οφείλει να προσαρμόσει το Πληροφοριακό Σύστημα και να εκτελέσει τελικές ρυθμίσεις όπως αυτές θα προκύψουν στο στάδιο των δοκιμών.

A-103 Για την τεκμηρίωση των συστημάτων του Συστήματος (λογισμικό εφαρμογών, λογισμικό συστημάτων και συστήματα βάσεων δεδομένων), ο Ανάδοχος θα παρέχει τα παρακάτω στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα ή εφόσον είναι εφικτό και στις δύο γλώσσες:

- Πλήρη και λεπτομερή τεκμηρίωση του περιβάλλοντος ανάπτυξης (API) ώστε να καταστεί δυνατή η περαιτέρω ανάπτυξη του συστήματος από την ΕΕΤΤ.
- Εγχειρίδια Χρήσης του Συστήματος (user manual) οργανωμένα σύμφωνα με τα υποσυστήματα και τις εφαρμογές του Συστήματος με απεικονίσεις οθονών και αναλυτικές περιγραφές των λειτουργιών του Συστήματος. Τα Εγχειρίδια Χρήσης του Συστήματος θα είναι στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα.
- Εγχειρίδια αναφοράς του Συστήματος οργανωμένα σύμφωνα με τα υποσυστήματα και τις εφαρμογές του Συστήματος.
- Εγχειρίδιο Διαχειριστή του Συστήματος που περιγράφει με λεπτομέρεια τις διαδικασίες και λειτουργίες της διαχείρισης του συστήματος, των εφαρμογών του Συστήματος και των βάσεων δεδομένων.
- Οδηγίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης για το λογισμικό του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού συστημάτων, του λογισμικού εφαρμογών και του λογισμικού βάσεων δεδομένων.

- Εγχειρίδια Κύριας Συντήρησης, τα οποία θα παρέχουν πληροφορίες τόσο για προληπτική συντήρηση (περιοδικές δοκιμές ρουτίνας, ρύθμιση του συστήματος, κτλ.) όσο και για διορθωτική συντήρηση (διάγνωση προβλημάτων, οδηγίες για αντικατάσταση / επισκευή υποσυστημάτων, οδηγίες για επαναφορά του συστήματος μετά από βλάβη, κτλ).
- Τεκμηρίωση διεπαφών με εξωτερικά συστήματα. Θα περιγράφονται οι διεπαφές και η επικοινωνία με τα εξωτερικά συστήματα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην τεκμηρίωση των υπηρεσιών που προσφέρει και χρησιμοποιεί το Σύστημα.
- Αναλυτική τεκμηρίωση της κεντρικής βάσης δεδομένων όπου θα περιγράφονται οι πίνακες, τα πεδία τους, οι κανόνες εγκυρότητας των πεδίων, τα πρωτεύοντα κλειδιά των πινάκων και τα ξένα κλειδιά. Η τεκμηρίωση θα περιέχει κατάλληλα μοντέλα δεδομένων για την εύκολη κατανόηση της χρήσης της βάσης δεδομένων.
- Εγχειρίδια χρήσης για τους χρήστες της διαδικτυακής πύλης. Η γλώσσα των εγχειριδίων χρήσης της διαδικτυακής πύλης θα είναι η ελληνική.

A-104 Τεκμηρίωση των υπηρεσιών ιστού που προσφέρει το Σύστημα για την παροχή πληροφόρησης.

3.1.8 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων

A-105. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να θέσει στο σύστημα όλα τα εναρκτήρια δεδομένα που απαιτούνται για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και προκύπτουν – αφορούν την Επιχειρησιακή λειτουργία της ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρονται: Κατηγορίες Καταγγελιών, Αρίθμηση Καταγγελίας ανά Διεύθυνση, εν εξελίξει έλεγχοι, πρωτόκολλα ελέγχου και άλλα τα οποία θα προσδιοριστούν πλήρως στη Μελέτη του έργου. Ο ανάδοχος οφείλει να σχεδιάσει την διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη του τον όγκο και τα χαρακτηριστικά τους και να εκτελέσει την μετάπτωση των δεδομένων μέσω προγραμματιστικών scripts, όπου αυτό κρίνεται δόκιμο. Διορθώσεις που θα προκύψουν από εσφαλμένη εκτέλεση του λογισμικού μετάπτωσης και κριθούν ότι πρέπει να γίνουν χειρονακτικά, θα πραγματοποιηθούν από στελέχη του Αναδόχου

A-106 Η ΕΕΤΤ θα είναι υπεύθυνη πριν από κάθε φάση μεταφοράς δεδομένων για τη λήψη των απαραίτητων αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων των παλαιών εφαρμογών. Η ΕΕΤΤ θα παραδώσει για μετάπτωση μόνο τα αρχειοθετημένα δεδομένα των καταγγελιών (υφιστάμενος ψηφιακός φάκελος καταγγελίας) από το υφιστάμενο σύστημα, στο νέο, για την γρήγορη και άμεση πρόσβαση σε αυτές ως ιστορικό αρχείο, από τα Στελέχη της ΕΕΤΤ. Επομένως όλες οι εν εξελίξει καταγγελίες θα διεκπεραιωθούν από την υφιστάμενη βάση δεδομένων, με τη χρήση της Εφαρμογής ΕΡΜΗΣ.

A-107 Για τη μεταφορά των δεδομένων στο Σύστημα υπεύθυνος είναι ο Ανάδοχος. Η φάση της μετάβασης για τα δεδομένα αυτά, περιλαμβάνει την εκτέλεση του λογισμικού μετάπτωσης, την εποπτεία της εξέλιξης της μεταφοράς και την παρέμβαση για την επίλυση τυχόν τεχνικών προβλημάτων που προκύπτουν ή τη διόρθωση εσφαλμένων δεδομένων. Ο Ανάδοχος θα ορίσει τη σειρά με την οποία θα γίνει η εισαγωγή των δεδομένων στο νέο σύστημα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της σχεδίασης, υλοποιώντας αντίστοιχο σχέδιο.

A-108 Ο έλεγχος της διαδικασίας μετάπτωσης θα γίνει:

- Βάσει των κριτηρίων μετάπτωσης τα οποία έχουν από κοινού συμφωνηθείσα στη φάση της προετοιμασίας,
- Βάσει δειγματοληπτικής επισκόπησης μεμονωμένων στοιχείων.

A-109 Σε περιπτώσεις σφαλμάτων η μετάπτωση δεδομένων μπορεί να επαναληφθεί όσες φορές χρειαστεί κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος της ΕΕΤΤ και ιδιαίτερα κατά την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας.

A-110 Με την ολοκλήρωση της Μετάπτωσης ο ανάδοχος θα παραδώσει βεβαίωση ορθής φόρτωσης των δεδομένων και αναλυτικό κατάλογο των δεδομένων που μεταπτώθηκαν.

A-111 Η αποκοπή θα πραγματοποιηθεί με τη μέθοδο της παράλληλης λειτουργίας όπου κριθεί απαραίτητο. Η παράλληλη λειτουργία περιλαμβάνει την εκτέλεση όλων των ενεργειών που υποστηρίζουν παλαιό και νέο σύστημα, ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθότητα εκτέλεσης της μετάπτωσης δεδομένων αλλά και να αναδειχθούν έγκαιρα τυχόν σφάλματα.

A-112 Η φάση της παράλληλης λειτουργίας περιλαμβάνει την καταγραφή σφαλμάτων, με τρόπο που ορίζεται από τον Ανάδοχο, προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα άμεσα, να προετοιμαστεί από τον Ανάδοχο ένας κύκλος διορθώσεων, τροποποιήσεων και ρυθμίσεων που θα παραδώσει το Σύστημα απαλλαγμένο από προβλήματα μετά την ολοκλήρωση της μετάπτωσης.

3.1.9 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών και Ελέγχων

A-113. Στο πλαίσιο των Υπηρεσιών του Έργου ο Ανάδοχος οφείλει να εγκαταστήσει και να ελέγξει την ορθή λειτουργία για τα κάτωθι:

- Βάση δεδομένων του Συστήματος - Database Server σύμφωνα με την αρχιτεκτονική που θα έχει οριστικοποιηθεί στη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων και Σχεδιασμού. (ΠΒ1 Εγκατάσταση Database Server)
- Λογισμικό τύπου Web Application Server, που απαιτείται για τη λειτουργία του Συστήματος, σύμφωνα με την αρχιτεκτονική που θα έχει οριστικοποιηθεί στη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων και Σχεδιασμού (ΠΒ2 Εγκατάσταση Application Server)
- Λογισμικό τύπου Report Generator, που απαιτείται για την αλλαγή των εντύπων του συστήματος και τη δημιουργία νέων εντύπων (ΠΒ3 Εγκατάσταση Report Generator)

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των έτοιμων λογισμικών ο ανάδοχος θα παραδώσει Βεβαίωση Ορθής και Νόμιμης Εγκατάστασης λογισμικού και οφείλει μέχρι το πέρας του έργου και πριν την οριστική παραλαβή να προσκομίσει τις άδειες χρήσης.

A-114. Ακολούθως ο Ανάδοχος οφείλει να εγκαταστήσει και να ελέγξει την ορθή λειτουργία για τα κάτωθι:

- Εφαρμογή Υποβολών Καταγγελιών
- Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών
- Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων

Για την ολοκλήρωση της παράδοσης του συστήματος, ο ανάδοχος οφείλει να ολοκληρώσει όλες τις ενέργειες διασύνδεσης με υφιστάμενα Συστήματα όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Σύνδεση μέσω Web Services, με σύστημα Μητρώου Παρόχων
- Σύνδεση μέσω Web Services, με σύστημα Γραμματείας - Πρωτοκόλλου

Ο Ανάδοχος θα έχει σαν προτεραιότητα να εγκαταστήσει τις εφαρμογές που θα παραδώσει στο G-Cloud. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εγκατάσταση του συστήματος στο κυβερνητικό G-Cloud σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Ν. 4727/2020, ακολουθώντας τις υποδείξεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και της ΕΕΤΤ, καθώς και την εγκατάσταση περιβάλλοντος ανάπτυξης και δοκιμών σε δική του υποδομή. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση στο G-Cloud δεν καταστεί δυνατή, θα γίνει από τον Ανάδοχο στα γραφεία της ΕΕΤΤ στην Αθήνα, σε υφιστάμενη υπολογιστική υποδομή που θα υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ.

A-115. Ο ανάδοχος θα πραγματοποιήσει ελέγχους ορθής λειτουργίας των εφαρμογών μέσω αρχικών δοκιμαστικών δεδομένων που ο ίδιος θα εισάγει στις εφαρμογές. Ο ανάδοχος θα σχεδιάσει τα σενάρια ελέγχου για κάθε διαδικασία που εκτελείται μέσα από κάθε εφαρμογή και οι έλεγχοι θα μπορούν να πραγματοποιηθούν και από το προσωπικό της ΕΕΤΤ. Οι δοκιμές ελέγχου θα πραγματοποιηθούν κατά την φάση ανάπτυξης/παραμετροποίησης του συστήματος με σκοπό τον έλεγχο της ορθής λειτουργίας των επιμέρους λειτουργιών, σύμφωνα με το προτεινόμενο πλάνο σεναρίων και δοκιμών ελέγχου που θα παραδοθεί στην Φάση 1. Κατά την εκπαίδευση στην πιλοτική λειτουργία και στα πλαίσια του On the Job Training, κατά την παραγωγική λειτουργία, τα στελέχη του φορέα θα μπορούν να ελέγξουν ξανά την λειτουργία του συστήματος στο σύνολό του με πραγματικά δεδομένα, μετά το πέρας της μετάπτωσης. Ο Ανάδοχος θα διενεργήσει, πέραν αυτών των εκπαιδεύσεων και σεμινάρια με δοκιμαστικά δεδομένα.

3.1.10 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών

A-116. Στα πλαίσια του έργου ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών και διαχειριστών στα στελέχη της ΕΕΤΤ για το σύνολο των συστημάτων που θα αναπτυχθούν/εγκατασταθούν στο πλαίσιο του Συστήματος Καταγγελιών. Σκοπός της εκπαίδευσης είναι τα στελέχη της ΕΕΤΤ να καταστούν ικανά στη χρήση και διαχείριση της προσφερόμενης λειτουργικότητας, στην υποστήριξη των εξωτερικών χρηστών, αλλά και στην εκπαίδευση νέων χρηστών και διαχειριστών. Η εκπαίδευση θα παρασχεθεί τόσο με τη μορφή εκπαιδευτικών σεμιναρίων, όσο και με τη μορφή on-the-job training, στις εγκαταστάσεις της ΕΕΤΤ, σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας. Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναφλερεί στην τον τίτλο, το σκοπό, το περιεχόμενο και τη διάρκεια κάθε προτεινόμενης εκπαιδευτικής ενότητας, χωριστά για κάθε τμήμα του ΣΥΣΤΗΜΑ όπως είναι το λογισμικό εφαρμογών, το λογισμικό συστημάτων και το λογισμικό βάσεων δεδομένων. Επίσης θα πρέπει να αναφέρει ένα χρονοδιάγραμμα για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όπου θα φαίνεται η προτεινόμενη διαδοχή εκπαιδευτικών ενοτήτων και οι κατηγορίες προσωπικού τις οποίες αφορά κάθε εκπαιδευτική ενότητα.

A-117. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με την εκπαίδευση υπό μορφή σεμιναρίων, στην προσφορά του κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα περιγράψει τις προτεινόμενες εκπαιδευτικές ενότητες, το σκοπό, το περιεχόμενο την προτεινόμενη διάρκεια και την ομάδα-στόχο για κάθε μία από αυτές. Οι ελάχιστες απαιτήσεις για την εκπαίδευση των χρηστών είναι οι ακόλουθες:

- Ο ελάχιστος αριθμός εκπαιδευόμενων θα είναι 40 χρήστες και 4 διαχειριστές από τη Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ο μέγιστος αριθμός εκπαιδευόμενων ανά τμήμα εκπαίδευσης είναι είκοσι (20) άτομα.
- Οι ελάχιστες ημέρες εκπαίδευσης ανά εκπαιδευόμενο είναι: 1) επτά (7) για τους χρήστες, 2) δέκα (10) για τους διαχειριστές. Η κάθε ημέρα περιλαμβάνει έξι (6) ώρες εκπαίδευσης.
- Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα προσφέρει εκπαίδευση διάρκειας τουλάχιστον δεκαέξι (16) ωρών σε δύο (2) στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής της ΕΕΤΤ, το οποίο θα αναλάβει την τεχνική υποστήριξη του Συστήματος Καταγγελιών κ Ελέγχων (ΣΚΚΕ). Η εκπαίδευση αυτή θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες εργασίες για τη διαχείριση, συντήρηση και την υποστήριξη των εφαρμογών και των εργαλείων του Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων, ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.
- Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα συμπεριλάβει στην προσφορά του προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα για την εκπαίδευση όπου θα φαίνονται όλες οι εκπαιδευτικές ενότητες, η διαδοχή αυτών και η κατά περίπτωση ομάδα-στόχος.
- Η εκπαίδευση, για τους χρήστες θα λάβει χώρα στις εγκαταστάσεις της ΕΕΤΤ ή/και με παροχή τηλεεκπαίδευσης (remote service).

- Το εκπαιδευτικό υλικό που θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια των εκπαιδεύσεων, θα παραδοθεί στην ΕΕΤΤ.
- Η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μπορεί να τροποποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης (π.χ. αριθμός εκπαιδευόμενων, αριθμός εκπαιδευτικών ενοτήτων, διάρκεια εκπαίδευσης, οργάνωση ομάδων) ανάλογα με τις ανάγκες, ώστε να εκπληρωθούν καλύτερα οι στόχοι που έχουν τεθεί.
- Όλες οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν στην Ελληνική γλώσσα.
- Με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο ανάδοχος θα υποβάλλει σχετική απολογιστική αναφορά

Η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μπορεί να τροποποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης (π.χ. αριθμός εκπαιδευόμενων, αριθμός εκπαιδευτικών ενοτήτων, διάρκεια εκπαίδευσης, οργάνωση ομάδων) ανάλογα με τις ανάγκες, ώστε να εκπληρωθούν καλύτερα οι στόχοι που έχουν τεθεί.

Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος στην οικονομική του προσφορά θα αναφέρει σαφώς το ωριαίο κόστος εκπαίδευσης τόσο για τα σεμινάρια, όσο και για το on-the-job training, (Παραπομπή στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς Παράρτημα V).

Στην περίπτωση που λόγω συνθηκών η επιτόπια εκπαίδευση δεν είναι δυνατή ή στην περίπτωση που το επιλέξει η ΕΕΤΤ θα παρασχεθεί η δυνατότητα τηλεεκπαίδευσης. Τα μέσα και τα εργαλεία τηλεεκπαίδευσης θα προταθούν από τον Ανάδοχο και θα συμφωνηθούν με το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΕΤΤ, ώστε να διασφαλιστεί η ανταπόκρισή τους στην πολιτική ασφαλείας και η δυνατότητα χρήσης τους στο περιβάλλον της ΕΕΤΤ. Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να προσαρμοστεί στις υποδείξεις της ΕΕΤΤ, ακόμα και αν αυτό συνεπάγεται αλλαγή του προτεινόμενου από αυτόν εργαλείου τηλεεκπαίδευσης.

3.1.11 Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας

A-118. Κατά την πιλοτική λειτουργία ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες υποστήριξης προς τους χρήστες των εφαρμογών και να καταγράφει τυχόν αστοχίες ή και αιτήματα προσαρμογών, όπως υποβάλλονται από τους χρήστες μέσω του μηχανισμού Help Desk που οφείλει να διαθέτει. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει τη λειτουργία του συστήματος και τους χρήστες κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα για το χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής λειτουργίας του Συστήματος και να παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη στους χρήστες υπαλλήλους της ΕΕΤΤ.

A-119. Η υποστήριξη κατά τη δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- I. Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών, παροχή βοήθειας και υποδείξεων,
- II. Συλλογή και αξιολόγηση παρατηρήσεων από τους χρήστες,
- III. Βελτιώσεις των εφαρμογών και υποσυστημάτων,
- IV. Διόρθωση / Διαχείριση προβλημάτων,
- V. Υποστήριξη της λειτουργίας των κεντρικών συστημάτων.

A-120. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει απομακρυσμένα ή και στους χώρους της ΕΕΤΤ υπηρεσία υποστήριξης για όλους τους χρήστες του Συστήματος κατά φάση της Δοκιμαστικής Λειτουργίας κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δ-Π) και ώρες (09:00-17:00).

A-121. Ο Ανάδοχος μετά από συνεννόηση με το αρμόδιο Όργανο για την παρακολούθηση και παραλαβή του Έργου, θα προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες βάσει των παρατηρήσεων που έχουν καταγραφεί. Οι ενέργειες αυτές θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής

λειτουργίας. Τα παραδοτέα προηγούμενων φάσεων που επηρεάζονται από τις αλλαγές που θα προκύψουν θα παραδοθούν επικαιροποιημένα. Σε περίπτωση που κατά την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας και καλείται ο Ανάδοχος να αποκαταστήσει το πρόβλημα μέσα στους χρόνους που θα συμφωνηθούν από κοινού.

A-122. Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την ΕΕΤΤ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή το πρόβλημα και τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Ο χρόνος της δοκιμαστικής λειτουργίας επιμηκύνεται αντίστοιχα για όσο χρόνο μεσολάβησε από τη διαπίστωση του προβλήματος μέχρι την πιστοποίηση της αποκατάστασής του.

A-123. Ο Ανάδοχος θα προσφέρει επίσης υπηρεσίες αποσφαλμάτωσης λογισμικού για την περίοδο Παραγωγικής Λειτουργίας. Με την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας, ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει αναφορά αποσφαλμάτωσης λαθών ανά εφαρμογή.

A-124. Με την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης πιλοτικής λειτουργίας, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλλει αναφορά καταγραφής αιτημάτων χρηστών, με ανάλυση ως προς την υλοποίηση ή μη. Σε περίπτωση που οι προσαρμογές κρίνονται κρίσιμες, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις υλοποιήσει και να τις παραδώσει μέχρι το πέρας του έργου.

A-125. Ο Ανάδοχος θα παρέχει πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία του Συστήματος, σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σύμφωνα με το πρότυπο SLA του Παραρτήματος ΙΧ.

3.2 Μεθοδολογία υλοποίησης

A-126. Κάθε υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης που προτίθεται να ακολουθήσει και των σχετικών παραδοτέων / αναφορών.

A-127. Η περιγραφή της μεθοδολογίας πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- Αντίληψη του περιβάλλοντος και του αντικειμένου του έργου,
- Περιγραφή των διαδικασιών υλοποίησης και των αντίστοιχων εργαλείων υλοποίησης (μεθόδων, τεχνικών και λογισμικού)
- Αναλυτική περιγραφή των φάσεων ανάπτυξης, των βασικών εργασιών και των κύριων παραδοτέων
- Περιγραφή του υλικού τεκμηρίωσης και της δομής αυτού για τα βασικά παραδοτέα (Ανάλυση απαιτήσεων και Σχεδιασμός συστήματος, τεκμηρίωση κώδικα, κα)
- Τρόπος διαχείρισης κύκλου ζωής συστήματος
- Σαφή αναφορά των σημείων στα οποία απαιτείται επικοινωνία και συμμετοχή της ΕΕΤΤ, προφίλ στελεχών, εκτιμώμενη διάρκεια και προϋποθέσεις για την επιτυχή ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών

A-128. Η μεθοδολογία που θα επιλεγεί πρέπει να υποστηρίζει εφαρμογή του επαναληπτικού και επαυξητικού μοντέλου κύκλου ζωής ανάπτυξης του λογισμικού. Πιο συγκεκριμένα πρέπει να επιτρέπεται ο ορισμός επαναλαμβανόμενων κύκλων, κατά τη διάρκεια των οποίων ακολουθούνται όλες οι φάσεις ανάπτυξης επαυξάνοντας το σύστημα κάθε φορά με νέα δομικά στοιχεία και νέες λειτουργίες.

A-129. Ο αριθμός, η διάρκεια και το περιεχόμενο εργασιών των κύκλων, θα συμφωνηθούν από κοινού από τον Ανάδοχο και την ΕΕΤΤ. Με την ολοκλήρωση κάθε κύκλου, ο Ανάδοχος θα παραδίδει στην ΕΕΤΤ λειτουργικά πρωτότυπα (prototypes) μέσω των οποίων θα μπορεί να ελεγχθεί η πρόοδος της υλοποίησης και η ανταπόκριση του λογισμικού στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές, όπως αυτές περιγράφονται στην

παρούσα και θα εξειδικευτούν κατά τη φάση ανάλυσης και σχεδιασμού. Ως εκ τούτου, τα πρωτότυπα δεν κρίνεται απαραίτητο να περιλαμβάνουν το σύνολο της προσφερόμενης λειτουργικότητας. Πρέπει ωστόσο να είναι αντιπροσωπευτικά των λειτουργιών που έχουν ήδη αναπτυχθεί καθώς θα αποτελέσουν το βασικό σημείο αναφοράς και επικοινωνίας μεταξύ Αναδόχου και ΕΕΤΤ.

3.3 Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

A-130. Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας διοίκησης έργου που προτίθεται να ακολουθήσει, καθώς και αναλυτική περιγραφή των εργαλείων διαχείρισης έργου που θα χρησιμοποιήσει για την παρακολούθηση και καταγραφή των εργασιών του.

A-131. Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης ομάδας έργου όπου θα περιγράφονται κατ' ελάχιστο:

- Την σύνθεση της ομάδας με ειδικότητες (αριθμός μελών, ειδικότητες, διακριτοί ρόλοι και αρμοδιότητες, φάσεις στις οποίες συμμετέχουν, κα)
- Την στελέχωση της ομάδας (ονοματεπώνυμο στελέχους, ειδικότητα, ρόλος στην ομάδα, εμπειρία, ΑΜ απασχόλησης σε κάθε φάση, κα)
- Τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της ομάδας

A-132. Για κάθε προτεινόμενο στέλεχος, πρέπει επίσης να προσκομιστεί βιογραφικό σημείωμα από το οποίο θα τεκμηριώνεται η επάρκεια και η εμπειρία του στελέχους για τον αντίστοιχο ρόλο. Σημαντική είναι η επισήμανση των έργων στα οποία συμμετείχε το στέλεχος, με αντικείμενο απασχόλησης ανάλογο με το αντικείμενο απασχόλησης στο πλαίσιο του διαγωνισμού.

A-133. Στην ομάδα πρέπει υποχρεωτικά να συμπεριληφθούν οι παρακάτω ρόλοι:

- Υπεύθυνος έργου και αναπληρωτής αυτού
- Υπεύθυνος διασφάλισης ποιότητας
- Υπεύθυνος ανάπτυξης/παραμετροποίησης εφαρμογών

A-134. Στις κύριες αρμοδιότητες του Υπεύθυνου έργου (και του αναπληρωτή του) συμπεριλαμβάνονται ο συντονισμός της ομάδας έργου, η επικοινωνία με την ΕΕΤΤ, η διασφάλιση της τήρησης του χρονοδιαγράμματος, η αντιμετώπιση και η εύρεση λύσης σε οποιοδήποτε πρόβλημα ή δυσλειτουργία εντοπιστεί κατά την υλοποίηση, παραλαβή και πληρωμή του έργου.

Καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου καθώς και κατά τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και της περιόδου Συντήρησης, ο Ανάδοχος θα ορίσει στέλεχός του ως Υπεύθυνο έργου, καθώς και τον Αναπληρωτή αυτού. Ο Υπεύθυνος έργου εξουσιοδοτείται να εκπροσωπεί τον Ανάδοχο απέναντι στην ΕΕΤΤ και είναι ο κατεξοχήν υπεύθυνος για την ολοκλήρωση του έργου σύμφωνα με όσα περιγράφονται στη σχετική σύμβαση, καθώς και για το ποιοτικό αποτέλεσμα των τελικών παραδοτέων.

A-135. Ο Υπεύθυνος έργου, καθώς και ο Αναπληρωτής του, εξουσιοδοτείται για την εκπροσώπηση του Αναδόχου απέναντι στην ΕΕΤΤ, την εκτέλεση των αποφάσεων του Αναδόχου και τη δέσμευση του Αναδόχου για την εκτέλεση ενεργειών στο πλαίσιο όσων περιγράφονται στη σχετική σύμβαση.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Υπεύθυνος έργου αναλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω:

- Ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων στα μέλη της ομάδας εργασίας του Αναδόχου
- Συντονισμός του έργου της ομάδας εργασίας του Αναδόχου

- Διασφάλιση της ολοκλήρωσης του φυσικού αντικειμένου του έργου
- Παρακολούθηση και Καταγραφή της προόδου του έργου σε μηνιαίες αναφορές
- Διασφάλιση της τήρησης του χρονοδιαγράμματος και πρόταση διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση αποκλίσεων
- Συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας για τη διασφάλιση της ποιότητας των τελικών συστημάτων και παραδοτέων
- Συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ανάπτυξης/Παραμετροποίησης εφαρμογών για τη διασφάλιση του ορισμού και της τήρησης προτύπων κατά την ανάπτυξη/παραμετροποίηση και τη διασφάλιση της συνέργειας και της ολοκλήρωσης μεταξύ των συστατικών μερών του διαγωνισμού
- Κατάρτιση προγραμμάτων εκπαίδευσης
- Συντονισμός των δοκιμών ελέγχου
- Εύρεση λύσεων σε ενδεχόμενα προβλήματα, διαφωνίες, δυσλειτουργίες που θα προκύψουν
- Παρακολούθηση και διαχείριση αλλαγών
- Διοργάνωση, συντονισμός και τήρηση πρακτικών μηνιαίων ή/και ad hoc συναντήσεων με τα στελέχη της ΕΕΤΤ για την παρακολούθηση της προόδου υλοποίησης του έργου
- Συντονισμός εργασιών κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και την περίοδο Συντήρησης
- Παρακολούθηση και συντονισμός της ολοκλήρωσης του οικονομικού αντικειμένου του έργου

A-136. Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος έργου αντικαθιστά τον Υπεύθυνο Έργου σε περίπτωση κωλύματος αυτού με τις ίδιες ακριβώς αρμοδιότητες. Προκειμένου για την αντικατάσταση του Υπεύθυνου Έργου ή του Αναπληρωτή αυτού, ο Ανάδοχος πρέπει να αποστείλει σχετικό γραπτό αίτημα στην Επιτροπή της ΕΕΤΤ που θα αναλάβει την παρακολούθηση του έργου, αναφέροντας σαφώς τους λόγους αντικατάστασης καθώς και τα προσόντα του προτεινόμενου νέου στελέχους. Σε κάθε περίπτωση, το προτεινόμενο στέλεχος πρέπει να είναι ανάλογων προσόντων με το απερχόμενο και η ΕΕΤΤ διατηρεί το δικαίωμα να μην κάνει αποδεκτή την αντικατάσταση.

A-137. Κύρια αρμοδιότητα του υπεύθυνου διασφάλισης ποιότητας είναι ο ποιοτικός έλεγχος και διασφάλιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και των παραδοτέων και της ποιότητας και ομοιογένειας του υλικού τεκμηρίωσης.

A-138. Στις κύριες αρμοδιότητες του υπεύθυνου ανάπτυξης/ παραμετροποίησης εφαρμογών συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων: ο συντονισμός της ομάδας ανάπτυξης και η επίλυση τεχνικών προβλημάτων, η διασφάλιση της συνέργειας και της ολοκλήρωσης των ξεχωριστών μονάδων λογισμικού (εφαρμογές, λογισμικό συστημάτων, κλπ), η επιμέλεια για το σχεδιασμό και η διασφάλιση της χρήσης κοινών προτύπων διεπαφών χρήστη όπου αυτό είναι εφικτό και η διασφάλιση της (τεχνικής) ανταπόκρισης του τελικού συστήματος στις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα και θα εξειδικευτούν κατά τη φάση ανάλυσης.

A-139. Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας και ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης / Παραμετροποίησης αναφορών αναφέρονται στον Υπεύθυνο Έργου.

3.4 Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Υλοποίησης

A-140. Ο ανάδοχος οφείλει να υλοποιήσει και να ολοκληρώσει το έργο μέσω των ακόλουθων φάσεων:

- Φάση Α: Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος
- Φάση Β: Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Συστήματος
- Φάση Γ: Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος
- Φάση Δ: Μετάπτωση Δεδομένων
- Φάση Ε: Πιλοτική λειτουργία: Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών
- Φάση ΣΤ: Παραγωγική λειτουργία: On the job training – Υποστήριξη Χρηστών

Οι εργασίες ανά Φάση είναι οι κάτωθι:

A/A Φάσης	Φάση Α	Τίτλος	Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος.
Μήνας Έναρξης	M1	Μήνας Λήξης	M4
Στόχοι Στόχος της Φάσης Α είναι η ανάλυση και λεπτομερής καταγραφή των απαιτήσεων για την υλοποίηση του Συστήματος Καταγγελιών κ Ελέγχου, λαμβάνοντας υπόψη (α) τις λειτουργικές, επιχειρησιακές και τεχνικές απαιτήσεις, όπως έχουν καταγραφεί στην παρούσα και θα εξειδικευτούν στο πλαίσιο της συνεργασίας Αναδόχου - ΕΕΤΤ, (β) την υφιστάμενη κατάσταση και (γ) το σχετικό νομικό πλαίσιο.			
Περιγραφή Εργασιών Για την ανάλυση των απαιτήσεων και τον σχεδιασμό του συστήματος, ο Ανάδοχος θα συνεργαστεί στενά με τα καθ' ύλη αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ, μέσω συναντήσεων που θα λάβουν χώρα στα γραφεία της ΕΕΤΤ, στην Αθήνα. Σκοπός των συναντήσεων αυτών είναι η πλήρης και λεπτομερής καταγραφή των απαιτήσεών τους στο πλαίσιο που έχει καθοριστεί στην παρούσα, η εξειδίκευση των σημείων που χρήζουν περαιτέρω επεξεργασίας και επεξήγησης και η σφαιρική και σε βάθος κατανόηση από τον Ανάδοχο του συνόλου της απαιτούμενης λειτουργικότητας του Συστήματος Καταγγελιών κ Ελέγχων. Οι σχετικές συναντήσεις θα μπορούν να γίνουν και απομακρυσμένα με χρήση συστήματος τηλεδιάσκεψης. Τα μέσα και τα εργαλεία τηλεδιάσκεψης θα προταθούν από τον Ανάδοχο και θα συμφωνηθούν με την ΕΠΠΕ, ώστε να διασφαλιστεί η ανταπόκρισή τους στην πολιτική ασφαλείας και η δυνατότητα χρήσης τους στο περιβάλλον της ΕΕΤΤ. Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να προσαρμοστεί στις υποδείξεις της ΕΕΤΤ, ακόμα και αν αυτό συνεπάγεται αλλαγή του προτεινόμενου από αυτόν εργαλείου. Στο πλαίσιο των συζητήσεων και της ανάλυσης συμπεριλαμβάνονται η λειτουργικότητα του νέου συστήματος, οι μη λειτουργικές απαιτήσεις, η τελική επιλογή τοποθεσίας/συστήματος εγκατάστασης, η διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα, ημετάπτωση των δεδομένων η αρχικοποίηση του συστήματος, οι ρόλοι και οι προσβάσεις των χρηστών, η μοντελοποίηση των διαδικασιών, το πρόγραμμα εκπαίδευσης, τα σενάρια ελέγχου και συμβατότητα του συστήματος με τον GDPR Κανονισμό και τις υποδείξεις του DPO. Σε αυτή τη φάση η ΕΕΤΤ θα διενεργήσει τη μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου Προσωπικών Δεδομένων και θα παραδώσει στον ανάδοχο τυχόν απαιτήσεις που θέλει να υλοποιήσει στα πλαίσια της ασφάλειας.			

Ο Ανάδοχος μετά την καταγραφή και ανάλυση των απαιτήσεων και τη συμφωνία με τα στελέχη της ΕΕΤΤ επί αυτών, θα προχωρήσει στην συγγραφή της μελέτης εφαρμογής και στον σχεδιασμό του νέου συστήματος και της μεθοδολογίας υλοποίησης.

Ο σχεδιασμός περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- ο πλήρη και αναλυτική περιγραφή του νέου συστήματος
- ο σχέδιο εκπαίδευσης,
- ο σχέδιο μετάπτωσης,
- ο σχέδιο, μεθοδολογία και κατάλογος σεναρίων δοκιμών ελέγχου και αποδοχής για κάθε έκδοση υλοποίησης του συστήματος,
- ο μελέτη διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας,
- ο σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ)
- ο σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων Έργου.

Όλα τα παραπάνω θα αποτελέσουν το περιεχόμενο του Παραδοτέου ΠΑ.1 Μελέτη Εφαρμογής.

Παραδοτέα

ΠΑ.1 Μελέτη Εφαρμογής (M4)

A/A Φάσης	Φάση B	Τίτλος	Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Συστήματος
Μήνας Έναρξης	M4	Μήνας Λήξης	M8
Στόχοι			
Στόχος της Φάσης B είναι η υλοποίηση και παραμετροποίηση του συστήματος βάσει των όσων περιγράφονται στην παρούσα, στο ΠΑ.1 Μελέτη Εφαρμογής και σύμφωνα με τους χρόνους που ορίζονται στο Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης.			
Περιγραφή Εργασιών			
Κατά τη φάση αυτή ο Ανάδοχος θα προχωρήσει στην υλοποίηση του Συστήματος Καταγγελιών και Ελέγχων, λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές που περιγράφονται στην παρούσα και θα έχουν εξειδικευθεί στη Μελέτη Εφαρμογής (Παραδοτέο ΠΑ.1).			
Πιο συγκεκριμένα, τα στελέχη του Αναδόχου θα αναλάβουν όλες τις εργασίες που απαιτούνται για την ανάπτυξη, παραμετροποίηση, customization του συνόλου των συστατικών μερών του Συστήματος Καταγγελιών κ Ελέγχων, ώστε το Σύστημα να προσφέρει όλη την απαιτούμενη λειτουργικότητα. Το σύστημα θα αναπτυχθεί σε δοκιμαστικό περιβάλλον του Αναδόχου που θα φιλοξενεί την υπό ανάπτυξη πλατφόρμα. Η υλοποίηση των εφαρμογών και του τελικού συστήματος θα παραδίδεται με την μορφή εκδόσεων (1 ^η αρχική έκδοση στον 5 ^ο μήνα, 2 ^η έκδοση στον 7 ^ο μήνα και τελική έκδοση στον 8 ^ο μήνα).			
Τέλος πρέπει να παραδώσει όλες τις άδειες χρήσης, όλων των προϊόντων, που προσφέρει στο έργο.			

Παραδοτέα

ΠΒ.1 Προμήθεια αδειών Database Server (M4)
ΠΒ.2 Προμήθεια αδειών Application Server(M4)
ΠΒ.3 Προμήθεια αδειών Report Generator(M4)
ΠΒ.4 Εφαρμογή Υποβολών Καταγγελιών (M8)
ΠΒ.5 Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών (M8)
ΠΒ.6 Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων (M8)
ΠΒ.7 Λειτουργίες Web Services – Διαλειτουργικότητας (M8)
ΠΒ.8 Υποσύστημα Παραγωγής Εκτυπώσεων (M8)

A/A Φάσης	Φάση Γ	Τίτλος	Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος
Μήνας Έναρξης	M5	Μήνας Λήξης	M9
Στόχοι Στόχος της Φάσης Γ είναι η επιτυχής εκτέλεση των ελέγχων μέσα από τα σενάρια των δοκιμών που θα έχει σχεδιάσει ο Ανάδοχος.			
Περιγραφή Εργασιών Κατά την φάση Γ, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκτελέσει επιτυχώς τα σενάρια ελέγχου, παρουσία των στελεχών της ΕΕΤΤ. Ο Ανάδοχος θα εκτελεί όλα τα σενάρια βήμα-βήμα σύμφωνα με το πλάνο εκτέλεσης, ώστε να επιβεβαιώσει την ορθή λειτουργία της εφαρμογής για κάθε μια διαδικασία και για όσες περιπτώσεις αυτό δεν επαληθεύεται, στέλνει εκτενής αναφορά για επιδιόρθωση στην ομάδα ανάπτυξης του συστήματος. Ακολουθώντας, μόλις η ομάδα ανάπτυξης επιδιορθώσει τα λάθη και αποσφαλματώσει την εκάστοτε εφαρμογή, ο έλεγχος για το συγκεκριμένο σενάριο επαναλαμβάνεται μέχρι την επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας.			
Παραδοτέα ΠΓ1 : Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την 1 ^η έκδοση του συστήματος (M5) ΠΓ2 : Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την 2 ^η έκδοση του συστήματος (M7) ΠΓ3 : Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την τελική έκδοση του συστήματος (M9)			

A/A Φάσης	Φάση Δ	Τίτλος	Μετάπτωση Δεδομένων
Μήνας Έναρξης	M8	Μήνας Λήξης	M8
Στόχοι Στόχος της Φάσης Δ είναι η επιτυχής ολοκλήρωση της μετάπτωσης δεδομένων στο νέο πληροφοριακό σύστημα καταγγελιών και ελέγχων.			

Περιγραφή Εργασιών

Κατά τη Φάση Δ ο Ανάδοχος πρέπει στο τέλος της φάσης αυτής να έχει μεταπτώσει το σύνολο των δεδομένων που θα του παραδοθούν από την ΕΕΤΤ για αυτό το σκοπό. Ο ανάδοχος θα σχεδιάσει την διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη του τον όγκο και τα χαρακτηριστικά τους και να εκτελέσει την μετάπτωση των δεδομένων μέσω προγραμματιστικών scripts, όπου αυτό κρίνεται δόκιμο.

Παραδοτέα

ΠΔ1 : Αναφορά Μετάπτωσης Δεδομένων (Μ8)

Α/Α Φάσης	Φάση Ε	Τίτλος	Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών
Μήνας Έναρξης	Μ8	Μήνας Λήξης	Μ9

Στόχοι

Στόχος της Φάσης Ε είναι η επιτυχής εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του λογισμικού και των εφαρμογών και η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης υπό τη μορφή σεμιναρίων για το προσωπικό της ΕΕΤΤ και η επιτυχής ολοκλήρωσης προσαρμογών και διορθώσεων που θα ζητηθούν από τους χρήστες.

Περιγραφή Εργασιών

Κατά τη Φάση Ε το σύστημα θα τεθεί σε πιλοτική λειτουργία υπό πραγματικές συνθήκες με πραγματικούς χρήστες για το σύνολο της προσφερόμενης λειτουργικότητας. Κατά τη Φάση αυτή ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει όλες τις εργασίες που απαιτούνται για την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του συνόλου των συστατικών μερών του λογισμικού και των εφαρμογών Συστήματος Καταγγελιών κ Ελέγχων, ώστε το Σύστημα να προσφέρει όλη την απαιτούμενη λειτουργικότητα.

Σκοπός της Φάσης είναι επίσης η επιβεβαίωση από τους τελικούς χρήστες της ορθής λειτουργίας του Συστήματος και της ανταπόκρισής του στις απαιτήσεις και τις τεχνικές προδιαγραφές. Τυχόν προβλήματα/σφάλματα/δυσλειτουργίες που θα εντοπιστούν θα διορθωθούν από τον Ανάδοχο, ώστε στο τέλος της Φάσης το Σύστημα να τεθεί σε Παραγωγική Λειτουργία.

Θα γίνει επίσης και η εκπαίδευση υπό μορφή σεμιναρίων των στελεχών της ΕΕΤΤ, σύμφωνα και με τα όσα θα έχουν περιγραφεί σχετικά στη Μελέτη έργου. Πριν την έναρξη της εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα έχει παραδώσει το Αναλυτικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και το Εκπαιδευτικό Υλικό, το οποίο πρέπει να έχει γίνει αποδεκτό από την ΕΕΤΤ. Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, θα γίνει αξιολόγησή της από τα στελέχη της ΕΕΤΤ, η οποία θα συμπεριληφθεί στο παραδοτέο της Έκθεσης Εκπαίδευσης μαζί με την αναλυτική περιγραφή αυτής (ενδεικτικά: κύκλοι εκπαίδευσης, αντικείμενο, στελέχη που συμμετείχαν, ώρες, προβλήματα που παρουσιάστηκαν, παρατηρήσεις χρηστών επί της λειτουργικότητας, κα).

Παραδοτέα

ΠΕ.1 Αναφορά εγκατάστασης Database Server (Μ8)

ΠΕ.2 Αναφορά εγκατάστασης Application Server (Μ8)

ΠΕ.3 Αναφορά εγκατάστασης Report Generator(Μ8)

ΠΕ.4 Έκθεση Εκπαίδευσης (Μ9)

ΠΕ.5 :Αναφορά επιπέδου λειτουργίας συστήματος (Μ9)

A/A Φάσης	Φάση ΣΤ	Τίτλος	Πιλοτική Λειτουργία - Υποστήριξη
Μήνας Έναρξης	M9	Μήνας Λήξης	M10
Στόχοι Στόχο της Φάσης ΣΤ αποτελεί η ορθή και επιτυχής λειτουργία του συστήματος παραγωγικά			
Περιγραφή Εργασιών Κατά τη Φάση ΣΤ ο Ανάδοχος θα θέσει σε πιλοτική λειτουργία υπό πραγματικές συνθήκες με πραγματικούς χρήστες για το σύνολο της προσφερόμενης λειτουργικότητας. και θα αναλάβει την υποστήριξη της πιλοτικής λειτουργίας του Συστήματος, παρέχοντας εργασίες υποστήριξης χρηστών και διόρθωσης σφαλμάτων/δυσλειτουργιών ή/και αναβάθμισης όπου απαιτηθεί. Σημειώνεται ότι με την ολοκλήρωση της θέσης σε λειτουργία του συστήματος, ο ανάδοχος πρέπει να ξεκινήσει τη συγγραφή της Τεκμηρίωσης του Συστήματος, ώστε να παραδίδει σταδιακά τεκμηριωτικό υλικό μέχρι την ολοκλήρωση του έργου.			
Παραδοτέα ΠΣΤ.1 Αναφορά Αποτελεσμάτων Υπηρεσιών Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας (M10) ΠΣΤ.2 Αναφορά Επιπέδου Λειτουργίας Συστήματος (M10) ΠΣΤ.3 Τεκμηρίωση Συστήματος (M10)			

Ακολουθεί το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα των φάσεων του έργου:

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
A/A	Φάση Έργου										
1	Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος										
2	Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Συστήματος										
3	Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος										
4	Μετάπτωση Δεδομένων										
5	Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών										
6	Πιλοτική Λειτουργία - Υποστήριξη										

3.5 Πίνακας Παραδοτέων

A-141 Ακολουθεί ενδεικτικός πίνακας αναφοράς παραδοτέων του έργου:

α/α	Παραδοτέο	Χρόνος υποβολής	Είδος
ΠΑ.1	Μελέτη Εφαρμογής	M4	Αναφορά

α/α	Παραδοτέο	Χρόνος υποβολής	Είδος
ΠΒ.1	Προμήθεια αδειών Database Server	M4	Λογισμικό
ΠΒ.2	Προμήθεια αδειών Application Server	M4	Λογισμικό
ΠΒ.3	Προμήθεια αδειών Report Generator	M4	Λογισμικό
ΠΒ.4	Εφαρμογή Υποβολών Καταγγελιών	M8	Λογισμικό
ΠΒ.5	Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών	M8	Λογισμικό
ΠΒ.6	Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων	M8	Λογισμικό
ΠΒ.7	Λειτουργίες Web Services - Διαλειτουργικότητας	M8	Λογισμικό
ΠΒ.8	Υποσύστημα Παραγωγής Εκτυπώσεων	M8	Λογισμικό
ΠΓ1	Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την 1 ^η έκδοση του συστήματος	M5	Αναφορά
ΠΓ2	Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την 2 ^η έκδοση του συστήματος	M7	
ΠΓ3	Εκτέλεσης Σεναρίων και δοκιμών ελέγχου – για την τελική έκδοση του συστήματος	M9	
ΠΔ1	Αναφορά Μετάπτωσης Δεδομένων	M8	Αναφορά
ΠΕ1	Έκθεση Εκπαίδευσης	M9	Αναφορά
ΠΕ2	Αναφορά επιπέδου λειτουργίας συστήματος	M9	Αναφορά
ΠΕ3	Αναφορά εγκατάστασης Database Server	M8	Αναφορά
ΠΕ4	Αναφορά εγκατάστασης Application Server	M8	Αναφορά
ΠΕ5	Αναφορά εγκατάστασης Report Generator	M8	Αναφορά
ΠΣΤ.1	Αναφορά Αποτελεσμάτων Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας	M10	Αναφορά
ΠΣΤ.2	Αναφορά Επιπέδου Λειτουργίας Συστήματος	M10	Αναφορά
ΠΣΤ.3	Τεκμηρίωση Συστήματος	M10	Αναφορά

3.6 Εγγυήσεις-Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρησης

A-142. Η διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας ορίζεται σε δύο (2) έτη. Για τις παρεχόμενες υπηρεσίες θα υπογραφεί, μεταξύ της ΕΕΤΤ και του Αναδόχου Συμφωνία Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (SLA) σύμφωνα με το παράρτημα ΙΧ.

A-143. Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας θα παρέχονται δωρεάν από τον Ανάδοχο.

A-144. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του την αναλυτική στρατηγική του στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης.

A-145. Ο Ανάδοχος δύναται να προσφέρει υπηρεσίες συντήρησης και η μέγιστη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης ορίζεται σε τρία (3) έτη. Η περίοδος συντήρησης θα ξεκινήσει αμέσως μετά το τέλος της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, εφόσον ασκηθεί το σχετικό δικαίωμα προαίρεσης. Για τις παρεχόμενες υπηρεσίες θα υπογραφεί εκ νέου μεταξύ της ΕΕΤΤ και του Αναδόχου Συμφωνία Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (SLA).

A-146. Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος στην Προσφορά του θα παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας, συντήρησης και υποστήριξης για πέντε (5) έτη.

A-147. Μετά την ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και εφόσον υπάρχει σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσέλθει για υπογραφή νέας Συμφωνίας Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (SLA) με σκοπό την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης της Περιόδου Συντήρησης με βάσει το Παράρτημα ΙΧ.

A-148. Οι υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης αφορούν το σύνολο των δομικών μερών και των εφαρμογών, κατ' ελάχιστο:

- (i) Συντήρηση λογισμικού βάσεων δεδομένων,
- (ii) Συντήρηση λογισμικού συστημάτων,
- (iii) Συντήρηση λογισμικού εφαρμογών,
- (iv) Υποστήριξη των χρηστών και διαχειριστών του Συστήματος,
- (v) Υποστήριξη στη λειτουργία του Συστήματος.

A-149. Κατά την εγγύηση καλής λειτουργίας και τη συντήρηση θα παρέχονται κατ' ελάχιστο οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Αποκατάσταση βλαβών
- Διόρθωση σφαλμάτων
- Αναβάθμιση Λογισμικού στις νέες εκδόσεις

A-150. Κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και την περίοδο Συντήρησης ο Ανάδοχος πρέπει να προσφέρει κατ' ελάχιστο:

- Τηλεφωνική Γραμμή ή/και online σύστημα επικοινωνίας υποστήριξης, αναγγελίας προβλημάτων και επίλυσης αυτών με απευθείας επικοινωνία με εξειδικευμένα στελέχη
- Σύστημα καταγραφής βλαβών και παρακολούθησης της πορείας επίλυσης (υπάλληλος ΕΕΤΤ που καταχωρεί, μονάδα που αφορά, στέλεχος Αναδόχου που αναλαμβάνει, προβλεπόμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης, κα)
- Απομακρυσμένη διασύνδεση μέσω ασφαλούς διαδικτυακής σύνδεσης
- Υπηρεσίες επίλυσης βλαβών και προβλημάτων σύμφωνα με το SLA που θα έχει υπογραφεί
- Επιτόπια παρουσία στελεχών σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μετά από σχετική συμφωνία μεταξύ του Αναδόχου και της ΕΕΤΤ

A-151. Ο Ανάδοχος θα καταγράφει τις προσφερόμενες υπηρεσίες κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και την περίοδο Συντήρησης σε τριμηνιαίες αναφορές, τις οποίες θα θέτει υπόψη της ΕΕΤΤ. Σε κάθε αναφορά θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο (αναλόγως των εργασιών που έχουν εκτελεστεί κατά το διάστημα αναφοράς):

- Ενέργειες υποστήριξης και συντήρησης

- Αιτήματα υποστήριξης/διόρθωσης και ημερομηνία επίλυσης αυτών
- Εγκατάσταση αναβαθμίσεων/νέων εκδόσεων λογισμικού
- Οποιαδήποτε άλλη εργασία εκτελέστηκε κατά το διάστημα αναφοράς

A-152. Ο Ανάδοχος, στα πλαίσια των συμβατικών του υποχρεώσεων, θα πρέπει να παρέχει στην ΕΕΤΤ νέες εκδόσεις και αναβαθμίσεις (updates, patches) λογισμικού συστημάτων, λογισμικού εφαρμογών και βάσεων δεδομένων. Η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητήσει βελτιωτικές ενέργειες για την προσθήκη λειτουργιών, χαρακτηριστικών ή νέων απαιτήσεων στο λογισμικό εφαρμογών και ο Ανάδοχος, κατόπιν συμφωνίας με την ΕΕΤΤ, θα πρέπει να προβαίνει στην εκτέλεση των αλλαγών αυτών. Οι νέες εκδόσεις λογισμικού που θα παρέχονται από τον Ανάδοχο θα πρέπει να είναι συμβατές με παλαιότερες ή υπάρχουσες εκδόσεις δομικών μερών του Συστήματος ώστε να εγγυάται η διαλειτουργικότητά τους.

A-153. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην Προσφορά του ολοκληρωμένο πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης, στο οποίο θα περιγράφονται όλες οι διαδικασίες, ενέργειες που θα πρέπει να εκτελούνται, αποτελέσματα, καθώς και τα χρονικά διαστήματα των ελέγχων.

A-154. Επίσης, είναι επιθυμητό να παρέχεται από τον Ανάδοχο κατάλογος βελτιωτικών ενεργειών για την αντιμετώπιση γνωστών ή συχνών προβλημάτων.

A-155. Σχετικά με την διορθωτική συντήρηση, ο Ανάδοχος θα παρέχει στους χρήστες του Συστήματος ενημέρωση και υποστήριξη στις διαδικασίες ηλεκτρονικής ή έγγραφης καταγραφής των προβλημάτων ή ελαττωμάτων που αφορούν στη λειτουργία του λογισμικού των συστημάτων και εφαρμογών του Συστήματος. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει στην προσφορά τους τις μεθόδους με τις οποίες θα εξασφαλίσουν:

- Τον εντοπισμό και παρακολούθηση των διακοπών των παρεχομένων υπηρεσιών (χρόνοι διακοπής), μέσα από την περιγραφή σχετικών διαδικασιών.
- Τη δυνατότητα ελέγχου των μηχανισμών παρακολούθησης και αναφορών του Αναδόχου από την ΕΕΤΤ (δηλαδή, κατά πόσο είναι αληθή και ακριβή τα στοιχεία που καταγράφονται σχετικά με τη διακοπή υπηρεσιών).
- Μεθοδολογική προσέγγιση και έκταση των ελέγχων που θα διενεργεί ο Ανάδοχος σε όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες ώστε να προληφθεί η μη διαθεσιμότητά τους.
- Διαδικασίες επεξεργασίας δεδομένων, κατηγοριοποίηση λαθών και στατιστική ανάλυση που θα χρησιμοποιηθούν για την αναγνώριση επαναλαμβανόμενων λαθών και την τυποποίηση της επίλυσής τους.

A-156. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διατηρεί ηλεκτρονικά ημερολόγιο συμβάντων, όπου θα καταγράφονται:

- Είδος δυσλειτουργίας ή συντήρησης που έγινε.
- Κατηγορία παρασχεθείσας υπηρεσίας συντήρησης (Συμβουλευτική, Προληπτική, Επισκευαστική, Αναβάθμιση, κτλ).
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του είδους που συντηρήθηκε ή επισκευάστηκε.
- Μέσος χρόνος επισκευής (MTTR) όπως καθορίστηκε από τον ανάδοχο στην προσφορά του.
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του κτλ.

A-157. Είναι επιθυμητό το ηλεκτρονικό ημερολόγιο συμβάντων να είναι προσπελάσιμο από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ΕΕΤΤ.

A-158. Για κάθε πρόβλημα που διαπιστώνεται, θα γίνεται εκτίμηση του βαθμού σοβαρότητας σε συνεργασία της ΕΕΤΤ με τον Ανάδοχο και θα εκτελούνται οι απαραίτητες τροποποιήσεις. Ειδικότερα:

1. Ο Ανάδοχος θα επαναφέρει σε λειτουργία τις εφαρμογές του Συστήματος στις περιπτώσεις προβλημάτων που προκαλούν αδυναμία εκτέλεσής τους ή κατάρρευση συστημάτων, εντός του χρονικού πλαισίου του σχετικού SLA.
2. Τα προβλήματα του λογισμικού (software bugs) στο προσαρμοσμένο λογισμικό θα πρέπει να επιδιορθώνονται εντός του χρονικού πλαισίου του σχετικού SLA.
3. Για περιπτώσεις προβλημάτων που αποδεδειγμένα οφείλονται σε τυποποιημένο / εμπορικό λογισμικό, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να ενημερώσει τον κατασκευαστικό οίκο και να εκτελέσει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες (workaround) για την ελαχιστοποίηση των συνεπειών τους.
4. Οι βελτιώσεις στο λογισμικό μπορούν να παρέχονται σε επόμενες εκδόσεις ή αναβαθμίσεις, σε κάθε περίπτωση όμως πριν την πάροδο δύο (2) μηνών.

Κατά την υπογραφή της Σύμβασης η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο θα καταγράψει τυπικές περιπτώσεις προβλημάτων και θα τις κατατάξει σε επίπεδο σοβαρότητας. Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως εξής:

- **Υψηλό:** Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των λειτουργιών του Συστήματος. Θα καθοριστούν από την ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
- **Μέτριο:** Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες λειτουργίες του Συστήματος. Θα καθοριστούν από την ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
- **Χαμηλό:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.

A-159. Είναι επιθυμητό να παρέχεται στην ΕΕΤΤ συνοδευτικό λογισμικό (utility) για την εκτέλεση λειτουργιών όπως:

- Testing,
- Τελικές ρυθμίσεις λειτουργίας (tuning),
- Παραγωγή στατιστικών αναφορών σχετικών με το περιβάλλον λειτουργίας τους, πιθανά προβλήματα, κτλ, μέσα από μηχανισμούς καταγραφής ενεργειών (monitoring) σε αρχεία (log files).

3.7 Προαιρέσεις

Η αναθέτουσα δύναται να προχωρήσει στο δικαίωμα άσκησης προαίρεσης, πριν την λήξη της σύμβασης, ως ακολούθως:

- A. Μετά την σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά την υλοποίηση του έργου η Αναθέτουσα Αρχή και πριν την λήξη του έργου, δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης έως είκοσι τις εκατό (20%), με αύξηση του φυσικού αντικείμενου του έργου της σύμβασης, αξίας € 138.460,00 μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 171.690,40).
- B. Πριν την λήξη της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει τη άσκηση δικαιώματος προαίρεσης για συντήρηση αξίας 103.845,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 128.767,80). του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στην Παρ. 3.1.11)

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Χρηματοδότηση : Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ : € 692.300,00

Αξία δικαιωμάτων προαίρεσης/παράτασης χωρίς ΦΠΑ : € 242.305,00

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
Γενικές Οριζόντιες απαιτήσεις				
1.	A1	ΝΑΙ		
2.	A2	ΝΑΙ		
3.	A3	ΝΑΙ		
4.	A4	ΝΑΙ		
5.	A5	ΝΑΙ		
6.	A6	ΝΑΙ		
7.	A7	ΝΑΙ		
8.	A8	ΝΑΙ		
9.	A9	ΝΑΙ		
10.	A10	ΝΑΙ		
11.	A11	ΝΑΙ		
12.	A12	ΝΑΙ		
13.	A13	ΝΑΙ		
14.	A14	ΝΑΙ		
15.	A15	ΝΑΙ		
16.	A16	ΝΑΙ		
17.	A17	ΝΑΙ		
18.	A18	ΝΑΙ		
19.	A19	ΝΑΙ		
20.	A20	ΝΑΙ		
21.	A21	ΕΠΙΘΥΤΗΤΗ		
22.	A22	ΝΑΙ		
23.	A23	ΝΑΙ		
24.	A24	ΝΑΙ		
25.	A25	ΝΑΙ		
26.	A26	ΝΑΙ		
27.	A27	ΝΑΙ		
28.	A28	ΝΑΙ		

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
Έτοιμο Λογισμικό				
29.	A29	ΝΑΙ		
30.	A30	ΝΑΙ		
31.	A31	ΝΑΙ		
32.	A32	ΝΑΙ		
33.	A33	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
34.	A34	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
35.	A35	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
36.	A36	ΝΑΙ		
Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών				
37.	A37	ΝΑΙ		
38.	A38	ΝΑΙ		
39.	A39	ΝΑΙ		
40.	A40	ΝΑΙ		
41.	A41	ΝΑΙ		
42.	A42	ΝΑΙ		
43.	A43	ΝΑΙ		
44.	A44	ΝΑΙ		
45.	A45	ΝΑΙ		
46.	A46	ΝΑΙ		
47.	A47	ΝΑΙ		
48.	A48	ΝΑΙ		
Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών				
49.	A49	ΝΑΙ		
50.	A50	ΝΑΙ		
51.	A51	ΝΑΙ		
52.	A52	ΝΑΙ		
53.	A53	ΝΑΙ		
54.	A54	ΝΑΙ		
55.	A55	ΝΑΙ		
56.	A56	ΝΑΙ		

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
57.	A57	NAI		
58.	A58	NAI		
59.	A59	NAI		
60.	A60	NAI		
61.	A61	NAI		
62.	A62	NAI		
63.	A63	NAI		
64.	A64	NAI		
65.	A65	NAI		
66.	A66	NAI		
67.	A67	NAI		
68.	A68	NAI		
69.	A69	NAI		
70.	A70	NAI		
71.	A71	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
72.	A72	NAI		
73.	A73	NAI		
74.	A74	NAI		
75.	A75	NAI		
76.	A76	NAI		
77.	A77	NAI		
Εφαρμογή Υποβολής Ελέγχων				
78.	A78	NAI		
79.	A79	NAI		
80.	A80	NAI		
81.	A81	NAI		
82.	A82	NAI		
83.	A83	NAI		
84.	A84	NAI		
85.	A85	NAI		

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
86.	A86	ΝΑΙ		
87.	A87	ΝΑΙ		
88.	A88	ΝΑΙ		
89.	A89	ΝΑΙ		
90.	A90	ΝΑΙ		
91.	A91	ΝΑΙ		
92.	A92	ΝΑΙ		
93.	A93	ΝΑΙ		
94.	A94	ΝΑΙ		
95.	A95	ΝΑΙ		
96.	A96	ΝΑΙ		
97.	A97	ΝΑΙ		
98.	A98	ΝΑΙ		
99.	A99	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής				
100.	A101	ΝΑΙ		
101.	A102	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού				
102.	A103	ΝΑΙ		
103.	A104	ΝΑΙ		
104.	A105	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων				
105.	A105	ΝΑΙ		
106.	A106	ΝΑΙ		
107.	A107	ΝΑΙ		

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
108.	A108	ΝΑΙ		
109.	A109	ΝΑΙ		
110.	A110	ΝΑΙ		
111.	A111	ΝΑΙ		
112.	A112	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών				
113.	A113	ΝΑΙ		
114.	A114	ΝΑΙ		
115.	A115	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών				
116.	A116	ΝΑΙ		
117.	A117	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας				
118.	A118	ΝΑΙ		
119.	A119	ΝΑΙ		
120.	A120	ΝΑΙ		
121.	A121	ΝΑΙ		
122.	A122	ΝΑΙ		
123.	A123	ΝΑΙ		
124.	A124	ΝΑΙ		
125.	A125	ΝΑΙ		

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
Μεθοδολογία Υλοποίησης				
126.	A126	ΝΑΙ		
127.	A127	ΝΑΙ		
128.	A128	ΝΑΙ		
129.	A129	ΝΑΙ		
Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης				
130.	A130	ΝΑΙ		
131.	A131	ΝΑΙ		
132.	A132	ΝΑΙ		
133.	A133	ΝΑΙ		
134.	A134	ΝΑΙ		
135.	A135	ΝΑΙ		
136.	A136	ΝΑΙ		
137.	A137	ΝΑΙ		
138.	A138	ΝΑΙ		
139.	A139	ΝΑΙ		
Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Έργου				
140.	A140	ΝΑΙ		
Πίνακας Παραδοτέων				
141.	A141	ΝΑΙ		
Εγγύηση & Συντήρηση				

Προδιαγραφή		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
142.	A142	ΝΑΙ		
143.	A143	ΝΑΙ		
144.	A144	ΝΑΙ		
145.	A145	ΝΑΙ		
146.	A146	ΝΑΙ		
147.	A147	ΝΑΙ		
148.	A148	ΝΑΙ		
149.	A149	ΝΑΙ		
150.	A150	ΝΑΙ		
151.	A151	ΝΑΙ		
152.	A152	ΝΑΙ		
153.	A153	ΝΑΙ		
154.	A154	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
155.	A155	ΝΑΙ		
156.	A156	ΝΑΙ		
157.	A157	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		
158.	A158	ΝΑΙ		
159.	A159	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ

Το έντυπο Ε.Ε.Ε.Σ. που συνοδεύει την παρούσα Διακήρυξη είναι αναρτημένο, σε μορφή .PDF (ψηφιακά υπογεγραμμένο) και .XML, στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., στο χώρο του εν θέματι ηλεκτρονικού διαγωνισμού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι καλούνται να δηλώσουν στην προσφορά τους ότι αποδέχονται όλους τους όρους της διακήρυξης. Άλλως, σε περίπτωση που αποκλίνουν από κάποιους από αυτούς, υποχρεούνται να τους αναφέρουν ρητά και να δικαιολογήσουν τους λόγους απόκλισης. Η αξιολόγηση των τυχόν αποκλίσεων είναι στην απόλυτη ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Τα περιεχόμενα της Τεχνικής Προσφοράς θα πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τα παρακάτω κεφάλαια:

1. Εισαγωγή
2. Περιβάλλον έργου
3. Περιγραφή εργασιών & παραδοτέων
4. Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Υλοποίησης
5. Σχήμα Διοίκησης Έργου Ομάδα έργου
6. Πίνακες Συμμόρφωσης
7. Τεχνικά φυλλάδια

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο: _____		Όνομα: _____	
Ημερομηνία Γέννησης: ____/____/____		Τόπος Γέννησης: _____	
Τηλέφωνο: _____		E-mail: _____	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΡΟΛΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου) και τεκμηρίωση της καταλληλότητάς του			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ			

Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Απασχόληση στο Έργο (από – έως)	ΑΜ	ΑΜ ειδικής επαγγ. εμπειρίας ²
			____/____/____ ____/____/____		
			____/____/____ ____/____/____		

² Νοείται η εξειδικευμένη εμπειρία που ζητείται στην §2.2.6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Πίνακας 1 - Κόστος έτοιμο λογισμικού

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

Πίνακας 2 - Κόστος εφαρμογών έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

Πίνακας 3 - Κόστος υπηρεσιών έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

Πίνακας 4 - Κόστος υπηρεσιών συντήρησης

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα	Ποσότητα	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ
-----	-----------	--------	----------	--------------------	-----	----------

		Μέτρησης		ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ	[€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
	ΣΥΝΟΛΟ						

Πίνακας 5 - Συγκεντρωτικός πίνακας οικονομικής προσφοράς έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
		ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
	Κόστος έτοιμου λογισμικού				
	Κόστος εφαρμογών έργου				
	Κόστος υπηρεσιών έργου				
	ΣΥΝΟΛΟ				

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)

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)”

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ή 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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 2.4.5 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 Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)

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) (συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση της υπ αριθ σύμβασης “(τίτλος σύμβασης)”, σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ.

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

(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 και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό..... και τη Διακήρυξή σας με αριθμό, στο πλαίσιο του διαγωνισμού της *(συμπληρώνεται την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)* για εκτέλεση του έργου *(συμπληρώνεται 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 *(συμπληρώνεται το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή)* πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του νομικού πλαισίου του Διαγωνισμού, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγυήσή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

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

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

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 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ.

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

(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 και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή λειτουργία των παραδοθέντων από αυτή ειδών σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό..... και τη Διακήρυξή σας με αριθμό, στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνεται την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνεται 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 (συμπληρώνεται το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του νομικού πλαισίου του Διαγωνισμού, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγυήσή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

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

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

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)

Άρθρο 1. Ορισμοί

Παρακάτω παρατίθενται οι ορισμοί που θα χρησιμοποιηθούν για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης του Συστήματος:

- Ως Συμφωνία Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών -SLA, στο εξής η «Συμφωνία», ορίζεται η σύμβαση που συνοδεύει την Κύρια Σύμβαση και αφενός περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος για την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και την περίοδο Συντήρησης.
- Ως Ανάδοχος ορίζεται το Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο ή Κοινοπραξία ή ένωση ή σύμπραξη στην οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του Διαγωνισμού για το Σύστημα.
- Ως Σύστημα ορίζεται το Σύστημα Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελίας και Ψηφιοποίησης της Διαδικασίας Ελέγχων που θα αφορά τους τομείς της αγοράς: Τηλεπικοινωνίες, Ταχυδρομεία και Φάσμα Ραδιοσυχνοτήτων, που περιγράφεται στην παρούσα.
- Ως Υπηρεσίες ορίζονται το σύνολο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παρούσης.
- Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το ωράριο λειτουργίας της ΕΕΤΤ (Δευτέρα έως και Παρασκευή, 9:00-17:00).
- Ως Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) ορίζονται οι λοιπές ώρες των Εργασίμων Ημερών καθώς και όλο το 24ωρο των μη Εργασίμων Ημερών.

Άρθρο 2. Γενικά

Η Συμφωνία Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement -SLA) περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος στην ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας (δύο (2) έτη) και της Περιόδου Συντήρησης (έως πέντε (5) έτη), εφόσον ασκηθεί από την ΕΕΤΤ το σχετικό δικαίωμα προαίρεσης, και καθορίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης.

Το αρμόδιο Όργανο της ΕΕΤΤ για την παρακολούθηση και παραλαβή των υπηρεσιών Συντήρησης, θα παρακολουθεί την τήρηση της Συμφωνίας και σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο, θα προτείνει την επιβολή ρητρών.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει ενημέρωση στην ΕΕΤΤ σε μηνιαία βάση αναφορικά με τα παρακάτω θέματα:

- Επίπεδο Απόδοσης των Υπηρεσιών Υποστήριξης,
- Θέματα Αμοιβών και Αποζημιώσεων,
- Θέματα Ρητρών,
- Διαχειριστικά Θέματα,
- Θέματα Ασφαλείας,
- Πάσης φύσεως θέματα που αφορούν στη λειτουργία του συστήματος.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ειδοποιεί την ΕΕΤΤ σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας κάποιας από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (π.χ. λόγω προγραμματισμένης συντήρησης).

Άρθρο 3. Παρεχόμενες Υπηρεσίες SLA

Βάσει της συμφωνίας SLA θα προσφέρονται κατ' ελάχιστο οι κάτωθι υπηρεσίες:

- (i) Συντήρηση λογισμικού βάσεων δεδομένων,
- (ii) Συντήρηση λογισμικού συστημάτων,
- (iii) Συντήρηση λογισμικού εφαρμογών,
- (iv) Υποστήριξη των χρηστών και διαχειριστών του Συστήματος.

Άρθρο 4. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης

Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Αναβάθμιση Λογισμικού σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.6.5 του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης και στην Προσφορά του Αναδόχου.
- Προληπτική συντήρηση σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.6.5 του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης και στην Προσφορά του Αναδόχου. Οι εργασίες αναβάθμισης και συντήρησης του λειτουργικού συστήματος και των εφαρμογών θα γίνονται μόνο σε ΕΩΚ διαστήματα.
- Διορθωτική συντήρηση σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.6.5 του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης και στην Προσφορά του Αναδόχου και στα χρονικά πλαίσια που προβλέπονται από το παρόν.
- Υποστήριξη διαχειριστών (administrators) και των χρηστών (end users) κατά τη χρήση του Συστήματος σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.6.5 του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης και στην Προσφορά του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας των προϊόντων που τυχόν αντικαταστήσει, τόσο μεταξύ τους όσο και με τα υπόλοιπα μέρη του Συστήματος (σε επίπεδο λογισμικού και λειτουργικότητας).

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

Άρθρο 5. Λοιπές Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο Ανάδοχος ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία, μπορεί να προκληθεί στις συνιστώσες του συστήματος από αμέλεια του προσωπικού και των υπεργολάβων του. Η ευθύνη του Αναδόχου υπολογίζεται ανάλογα με την έκταση της ζημιάς και αφορά στο ποσό της αξίας για τη συγκεκριμένη συνιστώσα.

Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για ενέργειες αμέλειας από τρίτους (άτομα που δεν ανήκουν στο προσωπικό και τους υπεργολάβους του). Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για φθορές ή βλάβες οφειλόμενες σε ενέργειες επισκευών ή συντηρήσεως με πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Αναδόχου. Το ίδιο ισχύει για περιπτώσεις κακής χρήσεως των ειδών από στελέχη της ΕΕΤΤ ή προβλημάτων που προκαλούνται από αιτίες μη σχετιζόμενες με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει την ορθή λειτουργία του Συστήματος.

Ο Ανάδοχος παρέχει απαραιτήτως την τεχνική του άποψη και έχει ενεργό συμβουλευτικό ρόλο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων για την αναβάθμιση ή τροποποίηση του συστήματος.

Τέλος, δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

Ο Ανάδοχος που επικαλείται ανώτερη βία υποχρεώνεται να:

- A. Αναφέρει με έγγραφο στην ΕΕΤΤ το γεγονός ή τα γεγονότα που προκάλεσαν την ανώτερη βία εντός είκοσι (20) ημερών από την εκδήλωσή τους, σε περίπτωση δε που διαρκούν και την ημερομηνία λήξεώς τους.

- Β. Προσκομίζει βεβαίωση από αρμόδια Αρχή που να επιβεβαιώνει τα γεγονότα που αναφέρει ο Ανάδοχος καθώς και τις επιπτώσεις τους στην εκτέλεση των υπηρεσιών.

Άρθρο 6. Υποχρεώσεις της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ θα πρέπει να παρέχει κατάλληλο περιβάλλον για το Σύστημα, όπως ορίζεται από τους κατασκευαστές του λογισμικού και να διασφαλίζει ότι ο Ανάδοχος θα έχει ασφαλή και εύκολη πρόσβαση στο Σύστημα.

Η ΕΕΤΤ στερείται του δικαιώματος αναβάθμισης ή τροποποίησης των λειτουργικών συστημάτων και των εγκατεστημένων εφαρμογών, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Αναδόχου. Κατά τη διαδικασία λήψης απόφασης για την προαναφερόμενη αναβάθμιση ή τροποποίηση ζητείται απαραίτητως η τεχνική άποψη του Αναδόχου, ο οποίος οφείλει να απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αντιστοίχου αιτήματος. Σε αντίθετη περίπτωση θεωρείται ότι ο Ανάδοχος συμφωνεί με το αίτημα της ΕΕΤΤ.

Άρθρο 7. Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλημάτων

Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλημάτων ορίζονται ως εξής:

- **Υψηλό:** Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των λειτουργιών του Συστήματος.
- **Μέτριο:** Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες λειτουργίες του Συστήματος.
- **Χαμηλό:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.

Ο πίνακας που ακολουθεί καθορίζει το επίπεδο σοβαρότητας προβλημάτων που ενδέχεται να εμφανιστούν κατά τη λειτουργία του Συστήματος.

α/α	Πρόβλημα / Θέμα προς Αντιμετώπιση	Επίπεδο Σοβαρότητας
1

Για προβλήματα που δεν περιλαμβάνονται στον ανωτέρω πίνακα, το επίπεδο σοβαρότητας θα καθορίζεται από την ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Οι μέγιστοι χρόνοι αποκατάστασης ανά κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος περιγράφονται στον ακόλουθο πίνακα:

Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος	Χρόνος Αποκατάστασης
Χαμηλό
Μέτριο
Υψηλό

Άρθρο 8. Συστηματικά Σφάλματα

Όταν ένα ελάττωμα επαναλαμβάνεται σε σημαντικό βαθμό από την Ημερομηνία Οριστικής Παραλαβής του έργου και μπορεί να θεωρηθεί ως συστηματικό σφάλμα, αυτό θα αποτελεί κατ' αρχήν ένδειξη ελαττώματος στο σχεδιασμό ή την κατασκευή του Αναδόχου. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος θα αντικαταστήσει με δικά του έξοδα όχι μόνο το τμήμα που εμφάνισε το ελάττωμα αλλά και άλλα τμήματα του συστήματος (συμπεριλαμβανομένων και των ανταλλακτικών αυτών των τμημάτων) του ίδιου τύπου εφόσον τούτο είναι

αναγκαίο. Η αντικατάσταση θα γίνει με ανταλλακτικά τροποποιημένου ή διαφορετικού σχεδιασμού ή κατασκευής που θα είναι κατάλληλα για την περίπτωση.

Άρθρο 9. Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της υπηρεσίας σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην ΕΕΤΤ και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δε θα υπολογίζεται στη μέτρηση Διαθεσιμότητας του Συστήματος.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

Άρθρο 10. Ποινικές Ρήτρες

Σε περίπτωση μη απόκρισης του Αναδόχου στις υπηρεσίες διορθωτικής συντήρησης που προβλέπονται στο Άρθρο 4 και εντός των χρονικών πλαισίων που προβλέπονται στο Άρθρο 7 καταπίπτει ποινική ρήτρα σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος	Ποινική Ρήτρα
Χαμηλό	250 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης
Μέτριο	400 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης
Υψηλό	250 ευρώ ανά ώρα καθυστέρησης

Το ποσόν των Ποινικών Ρητρών θα παρακρατείται από την πληρωμή της αμοιβής προς τον Ανάδοχο ή από οποιοδήποτε ποσό οφειλόμενο από την ΕΕΤΤ προς τον Ανάδοχο ή θα αναζητηθεί από την ΕΕΤΤ με οποιονδήποτε άλλο τρόπο κρίνει αυτή σκόπιμο.

Σε περίπτωση μη απόκρισης του Αναδόχου στις υπόλοιπες υπηρεσίες συντήρησης προβλέπονται στο Άρθρο 4 καταπίπτει ποινική ρήτρα 500 ευρώ ανά εβδομάδα καθυστέρησης.

Ο Ανάδοχος συμφωνεί ότι οι παραπάνω ποινικές ρήτρες είναι δίκαιες και εύλογες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ενημέρωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

[Τόπος]...../...../.....
Αριθ. πρωτ.....

Στ.. σήμερα ημέρα οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1., που εδρεύει..... με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)..... και κωδικό ηλεκτρονικής τιμολόγησης³ νομίμως εκπροσωπούμεν... από τ..... δυνάμει του (στο εξής η «Αναθέτουσα Αρχή»)

2.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 (στο εξής ο «Ανάδοχος»)

Έχοντας υπόψιν:

1. την υπ' αριθμ διακήρυξη (ΑΔΑΜ...) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την ανωτέρω εν θέματι σύμβαση .

2. Την υπ' αριθμ ... απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (ΑΔΑΜ...), στο πλαίσιο της ανωτέρω διακήρυξης, στον Ανάδοχο και την αριθμ. πρωτ. ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή του παρόντος, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την.....

3. Την απόυπεύθυνη δήλωση του αναδόχου περί μη οψιγενών μεταβολών, κατά την έννοια της περ. (2) της παρ. 3 του άρθρου 100 του ν. 4412/2016 [[μνημονεύεται μόνο στην περίπτωση της στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης](#)]

4. Ότι αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας αποτελούν, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 περιπτ. 42 του ν.4412/2016:

-η υπ' αριθ. διακήρυξη, με τα Παραρτήματα της

-..... (στο εξής «τα Έγγραφα της Σύμβασης»)⁴

-η προσφορά του Αναδόχου

5. Ότι ο ανάδοχος κατέθεσε την:

³ Πρβλ. άρθρο 53 παρ. 2 περ. α του ν. 4412/2016

⁴ Συμπληρώνονται από την αναθέτουσα αρχή και τα λοιπά σχετικά έγγραφα της σύμβασης

α) υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ, για την καλή εκτέλεση των όρων του παρόντος συμφωνητικού

β) την υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ για την προκαταβολή⁵ του συμβατικού τιμήματος σύμφωνα με το άρθρο 4.1 της Διακήρυξης

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα :

Άρθρο 1 Αντικείμενο

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι, σύμφωνα με τους όρους και τις προδιαγραφές του άρθρου 1.3 της Διακήρυξης και των ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

.....

Η παροχή υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στα έγγραφα της σύμβασης, στην απόφαση κατακύρωσης και την προσφορά του Αναδόχου.

Άρθρο 2 Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτουςτης ΕΕΤΤ.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Συλλογική Απόφαση Ένταξης, αριθ. ενάριθ. έργου) [κατά περίπτωση]

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο Νο της Πράξης : «.....» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «.....» με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. του και έχει λάβει κωδικό MIS 6. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ταμείο) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ

Άρθρο 3 Διάρκεια σύμβασης

3.1. Δυνάμει του άρθρου 1.3 της Διακήρυξης η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται από την υπογραφή της και μέχρι

3.2. 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.

⁵ Συμπληρώνεται κατά περίπτωση από την αναθέτουσα αρχή

⁶ Συμπληρώνονται τα σχετικά κενά με βάση την Απόφαση Ένταξης της Πράξης.

Άρθρο 4 Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο Ανάδοχος εγγυάται και δεσμεύεται ανέκκλητα στην Αναθέτουσα Αρχή:

4.1. ότι, σύμφωνα με το άρθρο 4.3.1. της Διακήρυξης, τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' (και του ν. 4412/2016). Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

4.2. [Στο σημείο αυτό αναφέρονται όλοι οι ειδικοί όροι εκτέλεσης της σύμβασης κατ' εφαρμογή του άρθρου 130 του Ν.4412/2016, ή άλλοι όροι που επιβάλλονται στον ανάδοχο δυνάμει της νομοθεσίας που διέπει το αντικείμενο της εκτέλεσης της σύμβασης.....]

Άρθρο 5 Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής

5.1. Το συνολικό συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε, πλέον ΦΠΑ.....%
[άλλως αναφέρεται η αμοιβή του αναδόχου ανά τιμή μονάδας: Η αμοιβή του Αναδόχου ανέρχεται σε ποσό σε ευρώ ήτοι στο ταυτάριθμο ποσό της προσφοράς του. Στην αμοιβή του Αναδόχου δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ.]

5.2. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 5.1.1 της Διακήρυξης και συγκεκριμένα:

5.3. Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση από τον Ανάδοχο των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή⁷.

5.4. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στη Διακήρυξη και λοιπά έγγραφα της Σύμβασης. Ιδίως ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις κρατήσεις που καθορίζονται στο άρθρο 5.1.2 της Διακήρυξης. Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ%.

⁷ Η αναθέτουσα αρχή δύναται να αναφέρει συγκεκριμένα δικαιολογητικά στο σημείο αυτό, πρβλ. παρ. 6 του άρθρου 200 του ν. 4412/2016

5.5. Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας% επί του καθαρού ποσού.

5.6. [Η παράγραφος που ακολουθεί διαμορφώνεται αναλόγως από την αναθέτουσα αρχή, με βάση τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας. Ενδεικτικά μπορεί να αναφέρεται:] Όλα τα δικαιολογητικά του χρηματικού εντάλματος (πρωτόκολλα ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής κλπ.) ελέγχονται από την αρμόδια υπηρεσία ελέγχου της αναθέτουσας αρχής. Για την έκδοση χρηματικού εντάλματος ο ανάδοχος πρέπει να προσκομίσει το αντίστοιχο τιμολόγιο εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης πρωτοκόλλου ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής και η πληρωμή του θα πρέπει να λάβει χώρα σε επιπλέον τριάντα (30) ημέρες.

Σε περίπτωση που η πληρωμή του αναδόχου καθυστερήσει από την αναθέτουσα αρχή τριάντα (30) ημέρες από την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των αγαθών και την ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών επαλήθευσης, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει περιέλθει μέχρι και την ημερομηνία αυτή στην αναθέτουσα αρχή το τιμολόγιο ή άλλο ισοδύναμο παραστατικό πληρωμής, η αναθέτουσα αρχή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υποπαρ. Ζ5 της παρ. Ζ του ν. 4152/2013, (Α' 107/09-05-2013) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των Ν.4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» καθίσταται υπερήμερη και οφείλει τόκους υπερημερίας, χωρίς να απαιτείται όχληση από τον ανάδοχο.⁸ Σε περίπτωση καθυστέρησης υποβολής των οικείων δικαιολογητικών πληρωμής, η αναθέτουσα αρχή δεν καθίσταται υπερήμερος, ει μὴ μόνο από την ημέρα προσκόμισής τους.

Άρθρο 6

Αναπροσαρμογή τιμής

Η περίπτωση της αναπροσαρμογής τιμής των υπηρεσιών υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 6.7 της Διακήρυξης

Άρθρο 7

Τμηματικές/ενδιάμεσες προθεσμίες-Παραλαβή αντικειμένου-Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών

7.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα και με τον τρόπο που καθορίζονται στα άρθρα 6.1. και 6.2. της Διακήρυξης. Ειδικότερα:

Για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ως εξής⁹:

α)..... β)..... κ.λ.π.

7.2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του ή/και να υποβάλει τα παραδοτέα στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 6.2. της Διακήρυξης. Μη εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών ή/και υποβολή των παραδοτέων από τον Ανάδοχο επάγεται την κήρυξη αυτού ως έκπτωτου σύμφωνα με το άρθρο 6.2.2 της Διακήρυξης.

⁸ Πρβλ αριθμ. 2/16563/21-02-2019 διευκρινιστικό έγγραφο της Γενικής Δ/σης Δημοσιονομικής Πολιτικής (ΓΛΚ) του Υπουργείου Οικονομικών

⁹ Συμπληρώνεται από την αναθέτουσα αρχή εφόσον υπάρχουν.

7.3. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπές, υπό τους όρους, διαδικασίες παραλαβής και ελέγχου και συμφωνούνται στο άρθρο 6.3 της Διακήρυξης.

7.4. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον Ανάδοχο και δεν έχει εκδοθεί από την επιτροπή πρωτόκολλο παραλαβής, ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης.

Ανεξάρτητα από την, στο ως άνω άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την παρούσα έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου που δεν πραγματοποιήσει την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την παρούσα σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την ως άνω παράγραφο 11.3 της παρούσας σύμβασης και των άρθρων 6.3.1. της Διακήρυξης και του άρθρου 219 του ν. 4412/2016 και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από την παρούσα σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

Άρθρο 8

Απόρριψη υπηρεσιών-παραδοτέων –Αντικατάσταση

8.1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή και σύμφωνα με το άρθρο 6.4 της Διακήρυξης.

8.2. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της Διακήρυξης, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

8.3. Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις του όρου 9 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 9

Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου –Κυρώσεις

9.1. Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για τους λόγους που αναφέρονται και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 5.2.1 της Διακήρυξης. Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την παρούσα σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και κατόπιν τήρησης της σχετικής διαδικασίας και οι κυρώσεις/αποκλεισμός που προβλέπονται στο ως άνω άρθρο 5.2.1 της Διακήρυξης.

9.2. 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 Διακήρυξης.

Άρθρο 10 Υπεργολαβία

10.1.Ο Ανάδοχος, σύμφωνα με το άρθρο 4.4.1. της Διακήρυξης, δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι της Αναθέτουσας Αρχής λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του Αναδόχου.

Δεν επιτρέπεται η ανάθεση της εκτέλεσης της σύμβασης των πιο κάτω τμημάτων της σύμβασης/των πιο κάτω υπηρεσιών-καθηκόντων¹⁰

10.2. Ο Ανάδοχος με το από έγγραφό του, το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα, και σύμφωνα με το άρθρο 4.4.2. της Διακήρυξης, ενημέρωσε την Αναθέτουσα Αρχή για την επωνυμία/όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και οφείλει να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την ως άνω διαδικασία¹¹.

10.3.Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης. Επιπλέον, η Αναθέτουσα Αρχή, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ποσοστού που ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης.

Άρθρο 11 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

11.1.Η παρούσα σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 4.5 της Διακήρυξης.

¹⁰ Το εδάφιο β' συμπληρώνεται μόνον στη περίπτωση συμβάσεων για τις οποίες υπάρχει επιφύλαξη, σύμφωνα με τις τυχόν απαιτήσεις της διακήρυξης για την εκτέλεση ορισμένων κρίσιμων καθηκόντων απευθείας από τον ίδιο τον προσφέροντα ή, αν η προσφορά υποβάλλεται από ένωση οικονομικών φορέων, όπως αναφέρεται στην παρ. 2 του άρθρου 19 του ν. 4412/2016, από έναν από τους συμμετέχοντες στην ένωση αυτή, κατά το άρθρο 78 παρ. 2 του ν. 4412/2016

¹¹ Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, προβλέπονται στο σημείο αυτό όροι σχετικά με τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις αντικατάστασής του

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

Άρθρο 12 Ανωτέρα Βία

12.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

12.2. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από την Αναθέτουσα Αρχή της ανώτερης βίας που επικαλείται ο Ανάδοχος τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλα εκπλήρωσης της σύμβασης.

Άρθρο 13 Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παραληφθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα και εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Άρθρο 14 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 4.6 της Διακήρυξης, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

Άρθρο 15 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

15.1. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα α) από το θεσμικό πλαίσιο που αναφέρεται στο άρθρο 1.4. της Διακήρυξης και β) τη Διακήρυξη και τα Έγγραφα της Σύμβασης.

15.2. Ο Ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των άρθρων της Διακήρυξης 5.2. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου -Κυρώσεις), 6.1. (Χρόνος επιμέρους σταδίων παροχής υπηρεσιών/υποβολής παραδοτέων), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα που του αναγνωρίζονται και υπό τις προϋποθέσεις και έννομες συνέπειες που ορίζονται στο άρθρο 5.3. της Διακήρυξης.

15.3. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης, κάθε διαφορά που προκύπτει αναφορικά με την ερμηνεία, και/ή το κύρος και/ή την εκτέλεση της παρούσας, ή εξ αφορμής της, επιλύονται σύμφωνα με το άρθρο 5.4. της Διακήρυξης.

Άρθρο 16

Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/2019 και τον ν. 4624/2019 (Α 137)¹² [Η διατύπωση που ακολουθεί είναι ενδεικτική. Ο όρος προσαρμόζεται ανάλογα με το αντικείμενο της σύμβασης και τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής]

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του Ν. 4624/2019. Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προστηθέντων/συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκών δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) γενικών πληροφοριών, (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών 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.

¹² Αφορά σε φυσικά πρόσωπα

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις προβλεπόμενες από το νομοθετικό πλαίσιο.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου.

Τα στοιχεία επικοινωνίας με τον υπεύθυνο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής είναι τα ακόλουθα (email /τηλ.....).

Β. Ως προς την επεξεργασία από τον ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 ΓΚΠΔ. Ειδικότερα, ισχύουν τα παρακάτω:

α) ο ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της αναθέτουσας αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),

β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,

γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 ΓΚΠΔ,

δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,

ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο III δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

ζ) κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (αναθέτουσα αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

η) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) Ο εκτελών την επεξεργασία δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

Άρθρο 17
Λοιποί όροι

Άπαντες οι όροι της Διακήρυξης και των Εγγράφων της Σύμβασης που σχετίζονται με την εκτέλεση της παρούσας αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα, αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

.....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

.....

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ