

Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης
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 με την Προαίρεση: € 1.158.910,20

(Καθαρή αξία: € 934.605,00/ ΦΠΑ 24 %: €224.305,20)

Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της Σύμβασης: € 858.452,00

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

Δικαιώματα Προαίρεσης Σύμβασης Αύξησης Φυσικού Αντικειμένου:

€ 171.690,40 (Καθαρή αξία: € 138.460,00/ ΦΠΑ 24 %: €33.230,40)

Δικαιώματα Προαίρεσης Σύμβασης Συντήρησης:

€ 128.767,80 (Καθαρή αξία:€ 103.845,00/ ΦΠΑ 24 %: €24.922,80)

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

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2023

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 | 8 |
| 1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ | 14 |
| 1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ | 14 |
| 1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ | 14 |
| 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ | 15 |
| 2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | 15 |
| 2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης..... | 15 |
| 2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης | 15 |
| 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων..... | 15 |
| 2.1.4 Γλώσσα | 16 |
| 2.1.5 Εγγυήσεις | 16 |
| 2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων..... | 17 |
| 2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ..... | 17 |
| 2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής | 17 |
| 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής..... | 18 |
| 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού | 19 |
| 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας..... | 23 |
| 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια..... | 23 |
| 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα | 24 |
| 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης..... | 25 |
| 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία | 25 |
| 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής..... | 26 |
| 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών | 27 |
| 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα | 28 |
| 2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ | 35 |
| 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης..... | 35 |
| 2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών | 37 |
| 2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 38 |
| 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών..... | 38 |
| 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών..... | 38 |
| 2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»..... | 41 |
| 2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής | 41 |
| 2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά | 42 |
| 2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών | 42 |
| 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών | 43 |
| 2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών | 43 |
| 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 45 |
| 3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 45 |
| 3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 47 |
| 3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 49 |
| 3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ | 50 |
| 3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ | 53 |
| 4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 54 |
| 4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)..... | 54 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 4.2 | ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ..... | 55 |
| 4.3 | ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 55 |
| 4.4 | ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ..... | 55 |
| 4.5 | ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ | 56 |
| 4.6 | ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 56 |
| 5. | ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 58 |
| 5.1 | ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ | 58 |
| 5.2 | ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ – ΚΥΡΩΣΕΙΣ..... | 59 |
| 5.3 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ | 61 |
| 5.4 | ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ..... | 61 |
| 6. | ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ | 62 |
| 6.1 | ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 62 |
| 6.2 | ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 62 |
| 6.3 | ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 63 |
| 6.4 | ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ | 64 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ | 65 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 65 |
| | ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 65 |
| 1 | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 65 |
| 1.1 | ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΦΟΡΕΑ - ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ | 65 |
| 1.2 | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ | 67 |
| 1.3 | ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΕΤΤ | 69 |
| 1.3.1 | <i>Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.....</i> | <i>69</i> |
| 1.3.2 | <i>Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)</i> | <i>69</i> |
| 1.3.3 | <i>Μητρώο –Επιχειρήσεων και Αδειών (eRegistry).....</i> | <i>69</i> |
| 1.3.4 | <i>Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών ΕΡΜΗΣ</i> | <i>70</i> |
| 1.3.5 | <i>ΣΗΛΥΑ: Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών</i> | <i>71</i> |
| 1.3.6 | <i>ΣΔΦ – Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος.....</i> | <i>71</i> |
| 1.3.7 | <i>Επί Ποδός – Εφαρμογή Διαχείρισης Περιστατικών Επιφυλακής</i> | <i>72</i> |
| 1.3.8 | <i>Πληροφοριακό σύστημα ΝΕΔΑ</i> | <i>72</i> |
| 1.4 | ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ | 72 |
| 1.4.1 | <i>Τοπικό δίκτυο - Διακομιστές</i> | <i>72</i> |
| 1.4.2 | <i>Σταθμοί εργασίας και περιφερειακά</i> | <i>73</i> |
| 1.4.3 | <i>Computer Room.....</i> | <i>73</i> |
| 2 | ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 73 |
| 2.1 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΕΕΤΤ | 73 |
| 2.2 | ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ | 76 |
| 2.2.1 | <i>Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελιών</i> | <i>76</i> |
| 2.2.1.1 | <i>Υποβολή Καταγγελιών/ Αιτημάτων ελέγχου.....</i> | <i>76</i> |
| 2.2.1.2 | <i>Διαχείριση καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου.....</i> | <i>81</i> |
| 2.2.2 | <i>Διαδικασία Διενέργειας Ελέγχων.....</i> | <i>85</i> |
| 2.3 | ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ/ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΗΣ Η ΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΤΜΗΜΑΤΑ..... | 86 |
| 3 | ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 86 |
| 3.1 | ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | 88 |
| 3.1.1 | <i>Αρχιτεκτονική Συστήματος</i> | <i>89</i> |
| 3.1.1.1 | <i>Ανοιχτά Συστήματα</i> | <i>89</i> |
| 3.1.1.2 | <i>Διεπαφές Χρήστη</i> | <i>90</i> |
| 3.1.1.3 | <i>Κανόνες Προσβασιμότητας.....</i> | <i>91</i> |
| 3.1.1.4 | <i>Διαχείριση Χρηστών.....</i> | <i>92</i> |
| 3.1.1.5 | <i>Αποθήκευση και Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα</i> | <i>94</i> |
| 3.1.1.6 | <i>Ασφάλεια</i> | <i>94</i> |
| 3.1.2 | <i>Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού</i> | <i>95</i> |
| 3.1.3 | <i>Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου</i> | <i>100</i> |

| | | |
|--------|--|-----|
| 3.1.4 | Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | 102 |
| 3.1.5 | Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων | 106 |
| 3.1.6 | Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων | 110 |
| 3.1.7 | Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού | 110 |
| 3.1.8 | Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων..... | 111 |
| 3.1.9 | Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών και Ελέγχων | 112 |
| 3.1.10 | Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών | 113 |
| 3.1.11 | Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας..... | 115 |
| 3.2 | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ | 116 |
| 3.3 | ΟΜΑΔΑ ΈΡΓΟΥ/ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 116 |
| 3.4 | ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ & ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ | 118 |
| 3.5 | ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ | 124 |
| 3.6 | ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ | 125 |
| 3.7 | ΠΡΟΑΙΡΕΣΕΙΣ..... | 129 |
| | ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 129 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ) | 130 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ | 138 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ | 139 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ..... | 140 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ | 141 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | 142 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ..... | 146 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 152 |
| | Άρθρο 1 Αντικείμενο της σύμβασης..... | 155 |
| | Άρθρο 2 Χρηματοδότηση της σύμβασης..... | 164 |
| | Άρθρο 3 Διάρκεια σύμβασης – Τόπος παροχής υπηρεσιών..... | 164 |
| | Άρθρο 4 Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής..... | 165 |
| | Άρθρο 5 Σύμβαση και Συμβατικά Τεύχη | 166 |
| | Άρθρο 6 Σχέσεις των Μερών | 167 |
| | Άρθρο 7 Υποχρεώσεις του Αναδόχου..... | 168 |
| | Άρθρο 8 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου | 171 |
| | Άρθρο 9 Παραλαβή αντικειμένου - Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών..... | 172 |
| | Άρθρο 10 Απόρριψη παραδοτέων - Αντικατάσταση..... | 174 |
| | Άρθρο 11 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις..... | 175 |
| | Άρθρο 12 Υπεργολαβία | 176 |
| | Άρθρο 13 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της..... | 177 |
| | Άρθρο 14 Ανωτέρα Βία..... | 178 |
| | Άρθρο 15 Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου..... | 179 |
| | Άρθρο 16 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης..... | 179 |
| | Άρθρο 17 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών..... | 180 |
| | Άρθρο 18 Γλώσσα..... | 181 |
| | Άρθρο 19 Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/679 και τον Ν. 4624/2019 (Α' 137)..... | 181 |
| | Άρθρο 20 Λοιποί όροι..... | 183 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 186 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 187 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA) | 188 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ..... | 192 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | 194 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 195 |

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 | 1000.Ε00878.0001 |
| Ταχυδρομική διεύθυνση | ΛΕΩΦ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 60 |
| Πόλη | ΜΑΡΟΥΣΙ |
| Ταχυδρομικός Κωδικός | 15125 |
| Χώρα | ΕΛΛΑΔΑ |
| Κωδικός NUTS | EL |
| Τηλέφωνο | +30 210 6151000 |
| Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail) | info@eett.gr |
| Αρμόδιος για πληροφορίες | |
| Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL) | http://www.eett.gr |

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 II (Προκήρυξη Σύμβασης), Τμήμα Ι, παρ. 1.5 του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L 296): «Άλλες Δραστηριότητες».

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.ΔΗ.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 το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η Αναθέτουσα Αρχή με ίδιους πόρους. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτουςτης ΕΕΤΤ.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Το 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. Πιο αναλυτικά, στο έργο συμπεριλαμβάνονται:

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

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 για τη λήψη πρόσθετων υπηρεσιών από τις ήδη προδιαγεγραμμένες υπηρεσίες του παρόντος 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).

Πριν την λήξη της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την 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 3.6).

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 οχτώ (18) μήνες.

Το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου θα γίνει σύμφωνα με τα οριζόμενα στον αμέσως κατωτέρω πίνακα της παρούσας.

| | | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| A / A | Φάση Έργου | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Γ | Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Δ | Μετάπτωση Δεδομένων | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ΣΤ | Πιλοτική λειτουργία | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 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 δημοσίων 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 Δημοσίων 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»,
- 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) OJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ)

2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,

- του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα»¹, της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με τον ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»
- της υπ' αριθμ. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»,
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας: «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)» (Β' 3075),
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α'44),
- του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- του ν. 4914/2022 (Α'61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»,

¹ Η υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών εταιρειών που συνάπτουν δημόσιες συμβάσεις, απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 3310/2005, σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων εκτιμώμενης αξίας ανώτερης του ενός εκατομμυρίου ευρώ (1.000.000,00 €)

- του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ 996/08/2021 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων»,
- της με αριθ. 62189/2001 Κοινής Υπουργική Απόφαση (Β' 1391) «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ»,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 237/84/3-12-2001 Απόφασης της ΕΕΤΤ (Β' 1701) «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων»,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 838/99/14-12-2017 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Έγκριση του αναθεωρημένου Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων έργων ΕΣΠΑ 2014-2020»,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 851/36/14-5-2018 Απόφασης της ΕΕΤΤ (Β' 2349) «Οργάνωση και λειτουργία μόνιμων και έκτακτων επιτροπών και επιτροπών ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και άλλες διατάξεις»,
- την ΕΕΤΤ ΑΠ. 852/16/21-5-2018 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Ανασυγκρότηση της Μονάδας Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ) της ΕΕΤΤ», όπως ισχύει, μετά την ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ ΑΠ. 892/28/22-04-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Προσθήκη Μέλους στη Μονάδα Διαχείρισης Έργων της ΕΕΤΤ και άλλες διατάξεις», την ΕΕΤΤ ΑΠ. 903/26/19-7-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ, την ΕΕΤΤ ΑΠ. 949/36/27-07-2020 Απόφαση της ΕΕΤΤ την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1008/10/27-09-2021 Απόφαση της ΕΕΤΤ, την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1030/7/17-5-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ και την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1073/23/18-05-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ,
- 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»»,
- του από 13-01-2021 ηλεκτρονικού μηνύματος της ΕΕΤΤ προς τη Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, με θέμα το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης (CONCEPT) – ΕΕΤΤ – one pager request,
- του με αριθ. πρωτ. 2485 ΕΞ /29-01-2021 εγγράφου 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»»,
- του με αριθ. πρωτ. 241/18.02.2021 εγγράφου της ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, με θέμα «Διαβίβαση Τυποποιημένων Εντύπων Πρότασης για Πράξεις του ΕΠ ΜΔΤ»,
- της με αριθ. πρωτ. 534/01.04.2021 Πρόσκλησης 05_Β_ΜΔΤ, με α/α 4777 έκδοση: 1/0 (ΑΔΑ: Ρ5ΙΡ46ΜΠΥΓ-ΚΞΜ), όπως τροποποιήθηκε με τις εκδόσεις 2/0 (ΑΔΑ: Ψ29Η46ΜΠΥΓ-ΒΜΡ), 3/0 (ΑΔΑ:ΨΞΦΘ46ΜΠΥΓ-ΤΣΞ), την 4/0 (ΑΔΑ: 61ΜΚ46ΜΠΥΓ-ΟΨΗ), την 5/0 (ΑΔΑ: 6ΟΙΑ46ΜΠΥΓ-ΩΟΟ), την 6/0 (ΑΔΑ: 6Τ7046ΜΠΥΓ-Ψ4Υ) και την 7/0 (ΑΔΑ: Ε2246ΜΠ ΥΓ-ΑΞΛ),

- της με αριθ. πρωτ. ΕΜΠ 8394/Φ960/5-10-2021 επιστολής της ΕΕΤΤ προς τον κ. Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών,
- την ΕΕΤΤ 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_B_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_B_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 ΕΕΤΤ ΑΠ 1038/4/11-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- του με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 26883/25-11-2022 μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της ΕΥΔΠ-ΨΗΜΕΤ, με θέμα «Παρατηρήσεις επί του Τεύχους Διακήρυξης για την Πράξη «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» με MIS 5150549»,
- του με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 27088/28-11-2022 εγγράφου της ΕΥΔΠ-ΨΗΜΕΤ, με θέμα «Συμπληρωματικά στοιχεία για την εξέταση της πρότασης»,
- την με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28149/9-12-2022 ενημέρωση του ΟΠΣ-ΕΣΠΑ προς την ΕΕΤΤ και τα συνημμένα αυτής, με θέμα «ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ: Υποβολή από την ΕΕΤΤ πρόσθετων εγγράφων για την πράξη με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (κωδικός ΟΠΣ 5150549)»,
- την ΕΕΤΤ ΑΠ 1037/15/04-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ: «Ορισμός Ομάδας Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ», αναφορικά με την Πρόσκληση με κωδικό 05_B_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_B_ΜΔΤ, με α/α 4777 έκδοση: 1/0 (ΑΔΑ: Ρ5ΙΡ46ΜΠΥΓ-ΚΞΜ), όπως τροποποιήθηκε]»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ 1038/4/11-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ: «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- την ΑΠ. 31969/20-7-2022 Απόφαση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών: «Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)»,

- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1040/6/22-07-2022, Έγκριση υποβολής φακέλου πρότασης της Πράξης “Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ”, στο πλαίσιο της πρόσκλησης με κωδικό 05_B_ΜΔΤ, όπως ισχύει, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ) με τίτλο “Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΙΙ”, για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα”, έγκριση συνοδευτικών εγγράφων και άλλες διατάξεις»,
- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1046/13/10-10-2022, «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Ψηφιοποίηση αρχείου αποφάσεων Ολομέλειας, αδειοδοτήσεων κεραιών, νομικών υποθέσεων, δημιουργία ψηφιακού αποθετηρίου και συναφείς υπηρεσίες»,
- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1047/17/14-10-2022 «Έγκριση υποβολής φακέλου πρότασης της Πράξης “Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ”, στο πλαίσιο της πρόσκλησης με κωδικό 05_B_ΜΔΤ, όπως ισχύει, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ) με τίτλο “Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΙΙ”, για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα” , έγκριση συνοδευτικών εγγράφων και άλλες διατάξεις»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση του επικαιροποιημένου Τεύχους Διακήρυξης του κύριου Υποέργου «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» και διενέργεια νέας δημόσιας διαβούλευσης επί αυτού»
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ ««Υποβολή για έγκριση στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» της Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ» (MIS 5150549)»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Προκήρυξη ηλεκτρονικού ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ» (MIS 5150549)»,
- Τις σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, τις λοιπές 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 <https://diavgeia.gov.gr> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ)

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) <https://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, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης <https://promitheus.gov.gr> και απαντώνται αντίστοιχα **μέχρι έξι (6) ημέρες πριν** την καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών. 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 υπογεγραμμένα, 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 κάποιιοι 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-μέρη 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 εμπíπτον 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 προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του

άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, 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 Τελεωσιακού 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 (διασυνωριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιου 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 Εξαιρέσεις από τους ως άνω λόγους αποκλεισμού δεν προβλέπονται.

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 επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει 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.

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

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών **των τριών (3) τελευταίων ετών, ήτοι 2020, 2021, 2022, 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 (μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας κατάθεσης προσφορών) να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον:

- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων ή/και αιτημάτων ή/και 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:

- α. Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών
- β. Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών
- γ. 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:

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

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

- α. Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
- β. Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών
- γ. 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 :

- α. Πτυχίο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
- β. Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον επτά (7) έτη

- γ. Εμπειρία σε υλοποίηση έργων Εξυπηρέτησης πολιτών ή/και καταναλωτών ή/και επιχειρήσεων τουλάχιστον τριών (3) ετών
- 5) Δύο (2) Στελέχη Πληροφορικής ,οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
- α. Πτυχίο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
 - β. Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον επτά (7) έτη
 - γ. 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 ΙΙΙ, 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 εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

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

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

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 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 taxisnet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

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

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4, 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.

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

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ.

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

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών των τριών (3) προηγούμενων του έτους του διαγωνισμού οικονομικών χρήσεων (2020, 2021, 2022), 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. μεία 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.

B.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, από το οποίο θα προκύπτει το συναφές αντικείμενο με την παρούσα διακήρυξη.

(**) Αναφορά στο συμβατικό τίμημα, όχι στον προϋπολογισμό της Διακήρυξης, 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 του έργου είναι Δημόσιος Φορέας/Δημόσια Αρχή, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό, που έχει εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια δημόσια αρχή ή αντίγραφο δημόσιας σύμβασης και πιστοποιητικό οριστικής παραλαβής του έργου από το δημόσιο φορέα (όπου θα φαίνονται οι ημερομηνίες του παραπάνω πίνακα).
 - Εάν ο αποδέκτης του έργου είναι Ιδιωτικός Φορέας, ως στοιχεία τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό/βεβαίωση που συντάσσει ο ιδιώτης στην οποία θα δηλώνεται η καλή εκτέλεση της σύμβασης ή, εάν τούτο δεν είναι δυνατό, απλή υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα συνοδευόμενη από σχετικά με τη σύμβαση/ολοκλήρωση του έργου έγγραφα (πχ σύμβαση, τιμολόγια, έγκριση παραλαβής έργου κοκ).
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 | Όνοματεπώνυμο 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 παιγνίων 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 σ' 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

| Α/Α | Κριτήρια Αξιολόγησης (ΚΑ) | Συντελεστής βαρύτητας | Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης Παράρτημα Ι |
|--------|--|-----------------------|--|
| ΚΑ1 | <p>Γενικές Οριζόντιες απαιτήσεις</p> <p>Αξιολογείται</p> <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 (Α1 – Α28) |
| ΚΑ2 | <p>Περιγραφή – ανάλυση υπηρεσιών & παραδοτέων</p> <p>Αξιολογείται:</p> <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 <p>Ειδικότερα αξιολογείται κάθε υπηρεσία ως κάτωθι:</p> | | |
| ΚΑ2.1 | Έτοιμο Λογισμικό | 5% | 3.1.2 (Α29-Α36) |
| ΚΑ2.2 | Εφαρμογή υποβολής καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | 10% | 3.1.3 (Α37-Α47) |
| ΚΑ2.3 | Εφαρμογή διαχείρισης καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | 15% | 3.1.4 (Α48-Α75) |
| ΚΑ2.4 | Εφαρμογή διαχείρισης ελέγχων | 15% | 3.1.5 (Α76-Α100) |
| ΚΑ2.5 | Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων | 7% | 3.1.6 (Α101-Α102) |
| ΚΑ2.6 | Υπηρεσίες Ανάπτυξης/Παραμετροποίησης Λογισμικού | 5% | 3.1.7 (Α103-Α105) |
| ΚΑ2.7 | Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων | 3% | 3.1.8 (Α106-113) |
| ΚΑ2.8 | Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών & Ελέγχων | 5% | 3.1.9 (Α114-Α116) |
| ΚΑ2.9 | Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών | 5% | 3.1.10 (Α117-Α118) |
| ΚΑ2.10 | Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας | 3% | 3.1.11 (Α119-Α126) |
| ΚΑ2.11 | Υπηρεσίες Εγγύησης, Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης | 7% | 3.6 (Α142-Α159) |
| ΚΑ3 | <p>Οργάνωση υλοποίησης.</p> <p>Αξιολογούνται τα ακόλουθα:</p> <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, 3.4 & 3.5 (Α127-Α141) |

| A/A | Κριτήρια Αξιολόγησης (ΚΑ) | Συντελεστής βαρύτητας | Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης Παράρτημα Ι |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|--|
| 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, και μπορεί να αυξάνεται έως 120 αν 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 KA₁, KA₂ .. KA_n οι βαθμολογίες των προαναφερόμενων κριτηρίων και υποκριτηρίων αξιολόγησης και σ₁ 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} = Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς με τη μικρότερη τιμή,

O = Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς i θεωρείται το άθροισμα «Σύνολο χωρίς ΦΠΑ» του Πίνακα 7 της Οικονομικής Προσφοράς,

Το άθροισμα των 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, γ) η υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα με το παρακάτω περιεχόμενο: «Δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμιά από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμιά από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου·

(γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο(α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.»

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 συντάσσεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα V «Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς» της διακήρυξης.

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στο Παράρτημα I 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 VII «Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς» της διακήρυξης.

Αν στο ηλεκτρονικό σύστημα δεν αποτυπώνεται αναλυτικά η οικονομική προσφορά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελο “οικονομική προσφορά” την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα VII 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 κεφάλαιο 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης 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 συμπλήρωση, διόρθωση, αποσαφήνιση ή διευκρίνιση 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.

ιδ) εάν η προσφερόμενη τιμή για το συμβατικό τίμημα (Παράρτημα VII, Πίνακας 6, Συνολική Αξία με ΦΠΑ) ξεπερνάει την εκτιμώμενη αξία της σύμβασης χωρίς δικαιώματα προαίρεσης, ήτοι 858.452,00€, ή εάν η προσφερόμενη τιμή για το κόστος υπηρεσιών συντήρησης (Παράρτημα VII, Πίνακας 5, Συνολική Αξία με ΦΠΑ) ξεπερνάει το ποσό των 128.767,80€.

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' αναλογία 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 σχετικά 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,
- γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και
- δ) ο προσωρινός ανάδοχος, 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 Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.), 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 παράβολου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

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

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

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

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

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

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

Η 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., 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 ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκησή της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό

διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

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

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

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

3.5 Μатаίωση 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 αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 106, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου 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 VIII 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 VIII 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΄ του Ν. 4412/2016.

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

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, 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 νόμιμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής 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.

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

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

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

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

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

α) Τμηματικές πληρωμές, χωρίς χορήγηση προκαταβολής. Πιο συγκεκριμένα:

- Καταβολή ποσοστού πέντε τοις εκατό (5%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων της φάσης Α.
- Καταβολή πενήντα πέντε τοις εκατό (55%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων των φάσεων Β, Γ και Δ.
- Καταβολή σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων των φάσεων Ε και ΣΤ.

β) Με την υπογραφή της σύμβασης προβλέπεται η δυνατότητα λήψης από τον Ανάδοχο **έντοκης προκαταβολής**. Η προκαταβολή δύναται ν' αντιστοιχεί σε ποσοστό **έως** τριάντα τοις εκατό (30%) της συμβατικής αξίας για την υλοποίηση του Υποέργου, χωρίς Φ.Π.Α., και για τη λήψη της απαιτείται η κατάθεση ισόποσης εγγυητικής επιστολής προκαταβολής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του Ν. 4412/2016 και την παρ. 4.1 της παρούσας.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση κάθε δόσης θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής του Υποέργου. 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.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος κάνει χρήση της δυνατότητας λήψης προκαταβολής, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, το υπόλοιπο ποσό του συμβατικού τιμήματος θα καταβληθεί σε δόσεις, μετά την αφαίρεση των τόκων προκαταβολής που αναλογούν στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με την επίτευξη συγκεκριμένων οροσήμων.

Το πλάνο δόσεων θα είναι το εξής:

- Καταβολή ποσοστού πέντε τοις εκατό (5%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων της φάσης Α, τον τέταρτο (4ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
- Καταβολή είκοσι πέντε τοις εκατό (25%) του συμβατικού τιμήματος με την παραλαβή των παραδοτέων των φάσεων Β, Γ και Δ, τον δέκατο έκτο (16ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
- Η εξόφληση του υπολοίπου του συμβατικού τιμήματος, η απόσβεση της προκαταβολής και η επιστροφή της εγγυητικής προκαταβολής θα πραγματοποιηθούν με την οριστική ποιοτική και ποσοτική Παραλαβή του Υποέργου (Φάσεις Ε & ΣΤ) τον δέκατο όγδοο (18ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

Στην οικονομική προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται πιο πάνω και σε περίπτωση επιλογής του τρόπου με προκαταβολή, το ακριβές

ποσοστό της ζητούμενης προκαταβολής. Εφόσον στην οικονομική προσφορά δεν δηλώνεται προτίμηση, τότε θεωρείται ότι ο υποψήφιος επιλέγει τη μη χορήγηση προκαταβολής.

Σε περίπτωση που ασκηθεί το δικαίωμα προαίρεσης για τη συντήρηση, η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί σε τρεις ισόποσες δόσεις στο τέλος κάθε έτους της περιόδου αυτής μετά την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

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 0,10% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, με την επισήμανση ότι ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών της παρ.6 του άρθρου 36 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 ποσοστού 4% για προμήθειες αγαθών και 8% για παροχή υπηρεσιών 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 έκπτωτος² 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

² Άρθρο 203 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 103 του ν. 4782/2021

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 κήρυξης του ως έκπτωτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας

Επιπλέον, σε βάρος του αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπíπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω

τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως, 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.

δ) για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων επιβάλλονται ποινικές ρήτρες ύψους 5% της αξίας της σύμβασης, εκτός αν αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει διαφορετικά. 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 του Έργου ορίζεται σε δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης. Η περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας έχει διάρκεια δύο (2) έτη από την ημερομηνία οριστικής ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής του Έργου. 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. Ανεξάρτητα από τη συνολική του διάρκεια, το έργο δεν θα θεωρείται ολοκληρωμένο, εάν δεν εκτελεσθούν πλήρως οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, με βάση τη Σύμβαση που θα υπογραφεί.

6.2.3 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 Ι της παρούσας.

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

6.3.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει 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 αρμόδιου αποφαινομένου 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 προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

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

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 (ΦΕΚ 82Α/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 (ΦΕΚ 44Α/2012) για την ταχυδρομική αγορά και θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- Ν.3959/2011 (ΦΕΚ 93Α/2011) για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού, ως ισχύει.

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 και ταχυδρομικών υπηρεσιών 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.
- Μερικώς 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" και ".ελ".
- Ρυθμίζει τα θέματα των υπηρεσιών εμπιστοσύνης.
- 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 φάσμα ραδιοσυχνοτήτων αρμοδιότητάς της με την εξαίρεση της ραδιοφωνίας και της τηλεόρασης. Στο πλαίσιο αυτό,
 - Καθορίζει τις περιπτώσεις στις οποίες απαιτούνται δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Χορηγεί τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Καθορίζει τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Εποπτεύει και ελέγχει την χρήση του φάσματος επιβάλλοντας σχετικές κυρώσεις.
 - Τηρεί το εθνικό μητρώο ραδιοσυχνοτήτων.
 - Χορηγεί τις άδειες κατασκευών κεραιών στην ξηρά.
- Είναι ο αρμόδιος φορέας για τα θέματα διάθεσης και θέσης σε λειτουργία 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 15η 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 αυτοτελή 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 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 πληροφοριακών συστημάτων. Ορισμένα εκ των συστημάτων έχουν αναπτυχθεί από την ΕΕΤΤ και άλλα είναι αποτέλεσμα δημόσιων διαγωνισμών.

Μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της ΕΕΤΤ, κεντρικός είναι ο ρόλος του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) της ΕΕΤΤ, που αποτελείται από τα υποσυστήματα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών, επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον.

Παρακάτω αναφέρονται μόνο τα συστήματα και υποσυστήματα για τα οποία υπάρχει πιθανή ανάγκη ανάπτυξης διαλειτουργικότητας με το προκηρυσσόμενο Πληροφοριακό Σύστημα και της διενέργειας των απαιτούμενων Ελέγχων για τη διεκπεραίωση αυτών.

1.3.1 Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων

Αποτελεί υποσύστημα του ΟΠΣ της ΕΕΤΤ και υποστηρίζει την οικονομική διαχείριση και τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων. Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου, θα εξεταστεί στη μελέτη εφαρμογής, εάν ο ανάδοχος θα αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Πληροφοριακό υπό-σύστημα των Ελέγχων.

1.3.2 Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)

Αποτελεί υποσύστημα του ΟΠΣ της ΕΕΤΤ και υποστηρίζει την ηλεκτρονική διαχείριση και παρακολούθηση των εγγράφων. Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το ΣΗΔΕ, για την αποστολή εγγράφων 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 –Επιχειρήσεων και Αδειών (eRegistry)

Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με δικούς της πόρους (in house development) το σύστημα eRegistry, που είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή για τη διαχείριση των παρακάτω μητρώων:

- Μητρώο παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λειτουργούν υπό το καθεστώς γενικής άδειας.
- Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων που λειτουργούν υπό το καθεστώς γενικής άδειας.

- Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων που λειτουργούν υπό το καθεστώς ειδικής άδειας.
- Μητρώο καταχωρητών ονομάτων χώρου.
- Μητρώο αριθμοδοτικών πόρων.

Στην εφαρμογή έχουν πρόσβαση μέσω των εκπροσώπων τους πάροχοι δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών. Μέσω της εφαρμογής, οι πάροχοι υποβάλλουν αιτήσεις σε ηλεκτρονική μορφή. Χρήστες της ΕΕΤΤ παραλαμβάνουν τις αιτήσεις και τις εγκρίνουν. Η γνωστοποίηση εγκρίσεων γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα. Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου, ο ανάδοχος οφείλει να αναπτύξει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το σύστημα eRegistry, για την εξυπηρέτηση της λειτουργίας των υποσυστημάτων: Καταγγελιών και Ελέγχων.

1.3.4 Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών ΕΡΜΗΣ

Προσπίζοντας τα δικαιώματα των καταναλωτών και προωθώντας τον υγιή ανταγωνισμό στην αγορά, η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει και θέσει σε λειτουργία με δικούς της πόρους (in house development) πληροφοριακό σύστημα Καταγγελιών (ΕΡΜΗΣ) μία εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών προς παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από χρήστες που απευθύνονται στην Αρχή. Η εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ» βελτιώνει και επιταχύνει τη συνεργασία μεταξύ ΕΕΤΤ και παρόχων, ενώ παράλληλα εισάγει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Με την εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ», το ερώτημα/αίτημα/καταγγελία υποβάλλεται άμεσα από τα Τμήματα Προστασίας Καταναλωτών των Διευθύνσεων Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων – Ταχυμεταφορών της ΕΕΤΤ στον πάροχο και ο καταναλωτής ενημερώνεται ηλεκτρονικά για την πορεία του, ενώ τηρείται ιστορικό για κάθε περίπτωση. Στον ΕΡΜΗ εντάσσονται οι πάροχοι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήσεως τους. Στο άμεσο μέλλον προβλέπεται να είναι υποχρεωτική η ένταξη όλων των αδειοδοτημένων Παρόχων από την ΕΕΤΤ στον ΕΡΜΗ

Λειτουργία της εφαρμογής «ΕΡΜΗΣ»

1. Πρόσβαση στην εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ» έχουν μόνο οι δικαιούχοι χρήστες που έχει ορίσει ο κάθε πάροχος και η ΕΕΤΤ
2. Οι λειτουργίες που προβλέπονται είναι:
 - Εισαγωγή καταγγελίας από την ΕΕΤΤ, λήψη ηλεκτρονικού αριθμού πρωτοκόλλου, επισύναψη πρωτότυπης καταγγελίας, και δρομολόγηση προς πάροχο.
 - Λήψη της καταγγελίας από τον πάροχο (με χρονοσήμανση και αναφορά στους εξουσιοδοτημένους χρήστες του παρόχου).
 - Τήρηση ιστορικού των ενημερώσεων ανά καταγγελία είτε από την ΕΕΤΤ, είτε από τον πάροχο.
 - Κατάσταση εκάστης καταγγελίας.
 - Ενημέρωση του καταγγέλλοντα με ηλεκτρονικό τρόπο.
 - Αναφορές εξυπηρέτησης καταγγελιών.

Συγκεκριμένα για τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών ισχύουν:

1. Μέσω της εφαρμογής «ΕΡΜΗΣ», οι πάροχοι καλούνται, όπως πληροφορήσουν την ΕΕΤΤ, για τα θέματα που τίγονται σε κάθε μία καταγγελία ξεχωριστά εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από τη λήψη τους για τις καταγγελίες τηλεπικοινωνιών και

- δεκαπέντε (15) για τις καταγγελίες ταχυδρομείων, εκτός αν η ΕΕΤΤ ορίσει άλλη προθεσμία (όπως ισχύει).
2. Η απάντηση προς την ΕΕΤΤ πρέπει να κοινοποιηθεί ταυτόχρονα και στον καταναλωτή, παρουσιάζοντας ορισμένη, αναλυτική και ειδικά αιτιολογημένη απάντηση και προσκομίζοντας με αυτή όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν τους ισχυρισμούς του παρόχου.
 3. Παράταση στην προθεσμία απάντησης από τον πάροχο στα ερωτήματα/αιτήματα/καταγγελίες που προωθούνται από την ΕΕΤΤ παρέχεται κατόπιν σχετικού αιτιολογημένου αιτήματος του παρόχου και αξιολογείται κατά περίπτωση από την ΕΕΤΤ. Για τη βέλτιστη διαχείριση των ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών, υπάρχει σχετική επισήμανση με τον τίτλο «Αίτημα για παράταση» στο subject line του e-mail ή στο θέμα της επιστολής. Για τις καταγγελίες των ταχυδρομείων δεν υπάρχει αίτημα για παράταση στον ΕΡΜΗ, αν δεν απαντήσει ο πάροχος εμπρόθεσμα και ο καταγγέλλων επανέλθει τότε η ΕΕΤΤ στέλνει επαναληπτική επιστολή στον πάροχο αναφορικά με την καταγγελία.
 4. Τα ανωτέρω στοιχεία αιτούνται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 138 του Ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας ΕΕ 2016/2102 και της Οδηγίας ΕΕ 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στη Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας ΕΕ 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/2020) καθώς και του Νόμου 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012) (όπως ισχύει)
 5. Σε κάθε περίπτωση, εφαρμοστέες είναι και οι διατάξεις των άρθρων 113, 120 επ., 128, 138 παρ. 2 και 210 του Ν. 4727/2020, όπως ισχύει

1.3.5 ΣΗΛΥΑ: Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραίων

Το ΣΗΛΥΑ αποτελεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορούν να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ αιτήσεις για την αδειοδότηση κατασκευών κεραίων. Το ΣΗΛΥΑ σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ με ίδιους πόρους (in house development) για να υποστηρίξει τη μονοαπευθυντική διαδικασία αδειοδότησης (one-stop shop).

1.3.6 ΣΔΦ – Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος

Η ΕΕΤΤ, μέσω του θεσμικού της ρόλου, είναι υπεύθυνη για τις δραστηριότητες τήρησης / διαχείρισης του Εθνικού Μητρώου Ραδιοσυχνοτήτων, διαχείρισης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων. Για τις ανωτέρω διεργασίες, στην υφιστάμενη κατάσταση χρησιμοποιεί το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης φάσματος που περιλαμβάνει κεντρική βάση δεδομένων (Εθνικό Μητρώο Ραδιοσυχνοτήτων), εργαλεία διαχείρισης των αδειών, εργαλεία αυτοματοποιημένης έκδοσης διοικητικών εγγράφων, εργαλεία υπολογισμού των τελών χρήσης φάσματος ραδιοσυχνοτήτων και εργαλεία λογισμικού για τη διενέργεια τεχνικών μελετών συντονισμού των ασυρμάτων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ υλοποιεί το έργο “Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων με Ενσωματωμένη Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων” για την αναβάθμιση του υφιστάμενου συστήματος. Το έργο έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) 2014-2020» και συγχρηματοδοτείται από εθνικούς πόρους και από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.3.7 Επί Ποδός – Εφαρμογή Διαχείρισης Περιστατικών Επιφυλακής

Το πληροφοριακό σύστημα ΕΠΙ ΠΟΔΟΣ αποτελεί μια εφαρμογή που αναπτύχθηκε εντός της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος για την καταχώρηση των συμβάντων ενεργοποίησης των κλιμακίων επιφυλακής και των παραγόμενων από τη διερεύνηση των εμφανιζόμενων παρεμβολών ανά Υπηρεσία (π.χ., παρεμβολές ΥΠΑ, ΕΚΑΒ, πυροσβεστική κα) εγγράφων.

1.3.8 Πληροφοριακό σύστημα ΝΕΔΑ

Το πληροφοριακό σύστημα ΝΕΔΑ αποτελεί μια εφαρμογή που αναπτύχθηκε εντός της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος για την καταχώρηση των παραγόμενων ανά αίτημα ελέγχου. Επίσης γίνεται καταχώρηση των δεδομένων μετρήσεων σε σχεσιακή βάση δεδομένων, με επιπλέον δυνατότητα την αυτόματη παραγωγή τεχνικών εκθέσεων ανά ηλεκτρονική υπηρεσία.

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 & Ψηφιακής Διακυβέρνησης 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 στη διαδικασία διενέργειας ελέγχων που πραγματοποιούνται αυτεπάγγελτα ή σε μια

εισερχόμενη καταγγελία/αίτημα ελέγχου ή στην εξέλιξη των απαιτούμενων ελέγχων για τη διεκπεραίωση των εισερχομένων (φυσικά και νομικά πρόσωπα), με στόχο:

- την ένταξη όλων των αυτεπάγγελτων ελέγχων και την παρακολούθηση της πορείας τους,
- την ένταξη όλων των κατηγοριών καταγγελιών και αιτημάτων ελέγχων
- την βελτιστοποίηση της διαδικασίας διεκπεραίωσης των εισερχομένων καταγγελιών με την υιοθέτηση σύγχρονων εργαλείων διαχείρισης και μέγιστης δυνατής αυτοματοποίησης της διαδικασίας
- την απευθείας πρόσβαση του καταγγέλλοντος ή του αιτούντος ελέγχου ώστε να παρακολουθεί την πορεία της καταγγελίας ή του ελέγχου
- τη διαλειτουργικότητα του συστήματος των εισερχομένων καταγγελιών και αιτημάτων ελέγχων με τα υφιστάμενα αλλά και με τα νέα (υπό προμήθεια) συστήματα της ΕΕΤΤ
- την αξιολόγηση των καταγγελιών και την διασύνδεσή τους με το σύστημα των ελέγχων (αν προκύψει αυτόματα ή μη ανάγκη για πραγματοποίηση ελέγχου)
- την ψηφιοποίηση και πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας των ελέγχων όλων των αρμόδιων διευθύνσεων
- την ψηφιακή διαχείριση του πλήρους φακέλου κάθε ελέγχου συμπεριλαμβάνοντας όχι μόνο τα έγγραφα, αλλά και τις κωδικοποιημένες πληροφορίες που αφορούν έναν έλεγχο (π.χ., ανθρωπόωρες, οικονομικό κόστος)
- τη δυνατότητα μελλοντικής διασύνδεσης του συστήματος των καταγγελιών & ελέγχων με το (υπό σχεδιασμό) σύστημα διαχείρισης πόρων αλλά και με το (υπό σχεδιασμό) σύστημα BI για την έκδοση στατιστικών δεδομένων και δεικτών παραγωγικότητας και λειτουργίας KPIs.

Με τη χρήση του συστήματος των Καταγγελιών και Ελέγχων, κάθε πολίτης (φυσικό πρόσωπο) ή Νομικό πρόσωπο (Πάροχος), Δημόσια υπηρεσία ή μια Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ θα μπορεί να υποβάλλει την καταγγελία του ή το αίτημα ελέγχου και να λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό, ώστε να παρακολουθεί την πορεία διεκπεραίωσης αυτής/του. Στη συνέχεια η καταγγελία/αίτημα ελέγχου θα κωδικοποιείται είτε αυτόματα είτε από Στέλεχος της ΕΕΤΤ (όπου δεν δύναται να αυτοματοποιηθεί) και ο καταγγελλόμενος θα μπορεί να συνδεθεί στο Σύστημα και να θέσει τις απαντήσεις του. Η διαδικασία θα διακρίνεται σε βήματα, που θα είναι πλήρως παραμετροποιήσιμα (ορόσημα, status, ενέργειες, κλπ) ανάλογα με τις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών του κάθε τμήματος της ΕΕΤΤ. Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα θα συνδέεται – διαλειτουργεί με το σύστημα των Ελέγχων, ώστε να δημιουργείται ένας νέος διακριτός ψηφιακός φάκελος ελέγχου, που θα συνδέεται με όλες τις αρμόδιες μονάδες της ΕΕΤΤ και θα καταγράφονται σε αυτόν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες διεκπεραίωσής του αλλά και τα παραγόμενα από αυτές έγγραφα. Σημαντικό ρόλο στην εποπτεία των προαναφερθέντων διαδικασιών είναι η απεικόνισή τους με διαδραστικό τρόπο σε ψηφιακό χάρτη με ελεύθερη άδεια όπως π.χ., google map, openstreetmap κα, με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων και φίλτρων.

Με τη χρήση του συστήματος Ελέγχων κάθε Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ που είναι αρμόδια για τη διενέργεια ελέγχων θα έχει τη δυνατότητα να εισάγει τον αυτεπάγγελτο έλεγχο που θα διενεργήσει

και να λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό, ώστε να παρακολουθεί την πορεία διεκπεραίωσης του. Από τη διαδικασία θα δημιουργείται διακριτός ψηφιακός φάκελος ελέγχου και θα διακρίνεται σε πλήρως παραμετροποιήσιμα βήματα (ορόσημα, status, ενέργειες, κλπ) ανάλογα με τις διαδικασίες διενέργειας ελέγχων κάθε οργανικής μονάδας της ΕΕΤΤ.

Με τη χρήση του Συστήματος των ελέγχων θα είναι δυνατή η αναλυτική ψηφιακή καταγραφή των ελέγχων όλων των τμημάτων, ο ορθός χρονοπρογραμματισμός και η έγκαιρη και ορθή δέσμευση των πόρων (προσωπικό και υλικά), η ορθολογική διαχείριση του κόστους και η έκδοση στατιστικών δεδομένων με τη χρήση πολλαπλών φίλτρων (γεωγραφικά, χωρικά, μονάδες ΕΕΤΤ, κλπ). Περαιτέρω, θα αυτοματοποιηθεί η επικοινωνία τόσο με τα στελέχη των τμημάτων που λαμβάνουν καταγγελίες ή των αιτημάτων ελέγχων που προηγούνται των ελέγχων, όσο και με τα στελέχη των τμημάτων που διενεργούν ελέγχους ή λαμβάνουν τα αποτελέσματα των ελέγχων (π.χ. Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών).

Από τη λειτουργία των συστημάτων Καταγγελιών & Ελέγχων θα προκύπτουν στατιστικά λειτουργίας, τα οποία θα εποπτεύονται μέσα από το σύστημα του ΒΙ.

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

- Αυτοματοποίηση και απλούστευση της διαδικασίας διενέργειας αυτεπάγγελτων ή μη ελέγχων.
- Αυτοματοποίηση και απλούστευση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας.
- Αύξηση της ασφαλούς πρόσβασης των Παρόχων στα συστήματα των Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου μέσω του κεντρικού Μητρώο Παρόχων.
- Διαφάνεια στην διαδικασία εξέτασης των καταγγελιών και των αιτημάτων ελέγχου λόγω της πρόσβασης στα στοιχεία από τον καταγγέλλοντα σε πραγματικό χρόνο.
- Επιτάχυνση του χρόνου διαχείρισης των εισερχομένων εγγράφων προς ενέργειες από τις αρμόδιες Οργανικές Μονάδες της ΕΕΤΤ και τους Παρόχους.
- Αναβάθμιση της διαδικασίας διαχείρισης της καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου, μέσω της παραμετροποίησης των βημάτων διαχείρισης (π.χ. αυτοματοποιημένων mail & SMS προς εμπλεκόμενους, αυτόματης τοποθέτησης χρονικών οροσήμων στην καταγγελία, έξυπνων προτεραιοποιήσεων και άλλων στοιχείων)
- Αυτόματη προώθηση της εισερχόμενης καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου στις αρμόδιες Οργανικές μονάδες (ανάλογα την περίπτωση, εφόσον άπτεται στον εποπτικό ρόλο της ΕΕΤΤ)
- Άμεση εποπτεία του ελέγχου ως προς την εξέλιξη του και το αποτέλεσμα του.
- Ταχύτερη και ευκολότερη οργάνωση των ελέγχων
- Περαιτέρω αύξηση των ελέγχων, λόγω ορθολογικότερης διαχείρισης των πόρων.
- Διασφάλιση της ορθής εξέλιξης των ελέγχων και Διαφάνεια σε όλη τη διαδικασία.
- Βελτίωση της ενδοεπικοινωνίας του φορέα.
- Ενοποίηση και ομογενοποίηση εντύπων και διαδικασιών ομοειδών τμημάτων.
- Αναβάθμιση του Ψηφιακού Φακέλου κάθε καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου καθώς και των ενεργειών επίλυσης/απάντησης αυτών με ενσωμάτωση κωδικοποιημένων δεδομένων και διευκόλυνση της σύνταξης σχετιζόμενων εγγράφων (π.χ. Έκθεση Ελέγχου)
- Αναβάθμιση των στατιστικών δεδομένων που παράγονται από την Επιχειρησιακή Λειτουργία των Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχων, λόγω των κωδικοποιημένων

δεδομένων και της σύνδεσης με το σύστημα του ΒΙ.

- Περαιτέρω βελτίωση των συνθηκών ασφάλειας και εμπιστευτικότητας των πρωτογενών δεδομένων.

2.2 Υφιστάμενη κατάσταση υποβολής και διαχείρισης καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων και διενέργειας αυτεπάγγελτων ελέγχων

2.2.1 Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελιών

2.2.1.1 Υποβολή Καταγγελιών/ Αιτημάτων ελέγχου

Η ΕΕΤΤ ως Ανεξάρτητη Αρχή με ρυθμιστικό, εποπτικό και ελεγκτικό ρόλο, δέχεται εισερχόμενα έγγραφα με αναφορές ερωτήματα/ καταγγελίες που αφορούν:

- Πιθανές παραβιάσεις της (πρωτογενούς ή δευτερογενούς) νομοθεσίας στους τομείς αρμοδιότητάς της .
- Ερωτήματα χρηστών/ καταναλωτών σχετικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Την υφιστάμενη χρήση σπάνιων πόρων (ιδίως αδειοδοτημένου ραδιοφάσματος) και τη συμμόρφωση των παρόχων με τους όρους αδείας για τη χρήση αυτών
- Αιτήματα αρμοδίων φορέων που σχετίζονται με τη διάδοση παράνομου περιεχομένου μέσω του διαδικτύου.

Τα εν λόγω εισερχόμενα έγγραφα διακρίνονται σε 4 κατηγορίες:

- Καταγγελίες για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Υπηρεσίες Τηλεφωνίας (Σταθερή – Κινητή) και Διαδικτύου
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Ονοματοδοσία Χώρων (domain names)
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Υπηρεσίες Αυξημένων χρεώσεων (Premium rate services- γνωστές ως πολυμεσικές υπηρεσίες)
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Διάδοση παράνομου περιεχομένου μέσω του διαδικτύου
- Καταγγελίες για τον τομέα των Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Καταγγελίες/αιτήματα ελέγχων για την τομέα του Φάσματος Συχνοτήτων
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα Παρεμβολών
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα παράνομης χρήσης συχνότητας (από πολίτες, παρόχους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Έλεγχος τήρησης των όρων χρήσεως μεμονωμένων συχνοτήτων.
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Έλεγχος τήρησης των όρων χρήσεως εκχωρημένου εύρους φάσματος.
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Έλεγχος ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (φωνής, δεδομένων, ευρυεκπομπής)
 - ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Επιφυλακές για παρεμβολές σε κρατικά δίκτυα (π.χ. ΥΠΑ, πυροσβεστική κ.α.).

- ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Θέματα Ασύρματων Συσκευών (Ραδιοεξοπλισμός)
- Καταγγελίες Παρόχων για θέματα ανταγωνισμού.

Οι καταγγελίες που αφορούν τον ανταγωνισμό, δεν περιλαμβάνονται στο παρόν έργο.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, μια καταγγελία/αίτημα ελέγχου που θα έχει ως συνέπεια τη διεξαγωγή ελέγχου από την αρμόδια Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ μπορεί να υποβληθεί ή να διαβιβαστεί από:

- Φυσικό πρόσωπο (πολίτης) ή εκπρόσωποι αυτών (π.χ. δικηγόρος)
- Αδειοδοτημένος Πάροχος (εταιρεία ή φυσικό πρόσωπο)
- Άλλος δημόσιος φορέας (π.χ., ΕΣΡ, Υπουργεία, Δήμοι, κα)
- Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ
- Δημόσιες Υπηρεσίες για την ενεργοποίηση των κλιμακίων επιφυλακής

Υποβολή καταγγελίας για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν κυρίως τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ και ενδεχομένως την Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος και τη Διεύθυνση Ανταγωνισμού και μπορεί να γίνονται είτε από καταναλωτές είτε από αδειοδοτημένους παρόχους είτε από δημόσιους φορείς (π.χ., δήμους)

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 εκδόσει και διαθέτει μέσω του διαδικτυακού τόπου της, έναν Οδηγό 100 Ερωτήσεων, με τα συχνότερα θέματα – προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

Ειδικά για την Θεματική Ενότητα: Υπηρεσίες Τηλεφωνίας (Σταθερή – Κινητή) και Διαδικτύου, 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 μοναδικό αριθμό αναφοράς και να έχει παρέλθει το διάστημα των 20 ημέρων χωρίς να έχει επιλυθεί το καταγγελθέν ζήτημα ή χωρίς να έχει απαντήσει ο Πάροχος. 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, το είδος/ τύπο της καταγγελίας και ένα σύντομο ιστορικό.

Η υποβολή καταγγελίας, με ηλεκτρονική διαδικασία 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 στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, στη σελίδα [Υποβολή Καταγγελίας](#).

Οι καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου από άλλους φορείς (π.χ., δήμοι, Υπουργεία κα) αναφορικά με την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρόχων δικτύων κινητών υπηρεσιών και τις υποχρεώσεις τους όπως αυτές ορίζονται στο δικαίωμα χρήσης φάσματος, γίνονται μέσω επιστολών που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ είτε ταχυδρομικώς είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω του info@eett.gr.

Στην περίπτωση όπου η Δ/νση Τηλεπικοινωνιών λαμβάνει καταγγελίες που θίγουν συγκεκριμένα θέματα ελεύθερου ανταγωνισμού ή κρίνει ότι ένας αυξημένος αριθμός καταγγελιών θα μπορούσε να υποδεικνύει ένα πρόβλημα στη λειτουργία του ανταγωνισμού, τις κοινοποιεί στη Δ/νση Ανταγωνισμού σε ειδικό προς τούτο υποσύστημα, με τη δυνατότητα προσθήκης σχολίων.

Αυτεπάγγελτοι έλεγχοι

Αυτεπάγγελτοι έλεγχοι υλοποιούνται μέσω του προγραμματισμού ελέγχων των αρμοδίων Οργανικών Μονάδων της ΕΕΤΤ.

Υποβολή καταγγελίας για υπηρεσίες εμπιστοσύνης

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ – Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα και μπορεί να γίνονται είτε από καταναλωτές είτε από αδειοδοτημένους παρόχους είτε από δημόσιους φορείς (π.χ., δήμους)

Υποβολή καταγγελίας για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούν στη Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών της ΕΕΤΤ και γίνονται από καταναλωτές, οι οποίοι αποστέλλουν σχετικό αίτημα.

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 στην ιστοσελίδα της, όπου περιλαμβάνεται και ο Οδηγός Καταναλωτή.

Η ΕΕΤΤ δέχεται καταγγελίες για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, όπου ο καταγγέλλων ορίζεται ως χρήστης. Ο χρήστης πριν υποβάλλει καταγγελία στην ΕΕΤΤ, ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η καταγγελλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση (Φιλικός Διακανονισμός εντός Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ) ή με τη σύμφωνη γνώμη των μερών, συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)). Η διαφορά πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία. Στη συνέχεια μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ, αφού έχει εξαντλήσει όλα τα λοιπά μέσα για την επίλυση της διαφοράς, υποβάλλοντας μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας την καταγγελία του. Η ηλεκτρονική φόρμα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τα στοιχεία του Καταγγέλλοντος, τα στοιχεία της εταιρείας που αφορά η καταγγελία και ένα σύντομο ιστορικό.

Η καταγγελία αποστέλλεται στο info@eett.gr, παίρνει αριθμό πρωτ. ΕΕΤΤ και στη συνέχεια δρομολογείται μέσω ΟΠΣ στον υπεύθυνο χειριστή. Ο χειριστής καταχωρεί την καταγγελία στον ΕΡΜΗ από τον οποίο παίρνει και αριθμό ΕΡΜΗ.

Στην περίπτωση όπου η Δ/νση Ταχυδρομείων λαμβάνει καταγγελίες που θίγουν και θέματα ελεύθερου ανταγωνισμού ή κρίνει ότι ένας αυξημένος αριθμός καταγγελιών θα μπορούσε να υποδεικνύει ένα πρόβλημα στη λειτουργία του ανταγωνισμού, τις κοινοποιεί στη Δ/νση Ανταγωνισμού σε ειδικό προς τούτο υποσύστημα, με τη δυνατότητα προσθήκης σχολίων.

Υποβολή καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου για Κατασκευές Κεραιών

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, ραδιοηλεκτρονικών σταθμών, ραδιοερασιτεχνών κλπ..

Η ΕΕΤΤ προκειμένου να υποστηρίξει – κατευθύνει τους πολίτες να υποβάλλουν μια έγκυρη καταγγελία για την κατασκευή μιας κεραιάς, τους κατευθύνει πριν την υποβολή της καταγγελίας τους, να ελέγξουν την αδειοδότηση της κεραιάς που τους ενδιαφέρει. Ειδικότερα στην διεύθυνση <https://keraies.eett.gr/>, ο πολίτης μπορεί με χρήση συγκεκριμένης διεύθυνσης ή μέσω διαδραστικού χάρτη να εντοπίσει τις κεραιές 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 ΣΗΔΕ, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες.

Εκτός από τον προαναφερόμενο τρόπο υποβολής μια καταγγελίας για έλεγχο νομιμότητας κάποιου κεραιοσυστήματος, ο πολίτης/φυσικό πρόσωπο, εκπρόσωποι αυτών και άλλοι δημόσιοι φορείς χρησιμοποιούν είτε το ταχυδρομείο είτε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αρχικός αποδέκτης είναι το Τμήμα Πρωτοκόλλου και στη συνέχεια μέσω του ΣΗΔΕ θα καταλήξει στον σε χειριστή της αρμόδιας Οργανικής Μονάδας.

Αυτεπάγγελτα αιτήματα ελέγχων γνωστοποιούνται μέσω του προγραμματισμού ελέγχων είτε από τις αρμόδιες Οργανικές Μονάδες είτε από άλλες Οργανικές Μονάδες της ΕΕΤΤ προς τις αρμόδιες μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος ή με τη υπάρχοντων χρήση excel αρχείων σε κοινόχρηστους φακέλους.

Υποβολή καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου 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 στην ιστοσελίδα της.

Η ΕΕΤΤ δέχεται καταγγελίες για θέματα παρεμβολών από Φυσικά Πρόσωπα ή Παρόχους μέσω της Ηλεκτρονικής φόρμας που βρίσκεται στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τα στοιχεία του καταγγέλλοντος, την ηλεκτρονική υπηρεσία που δέχεται την παρεμβολή (π.χ., δίκτυο κινητών επικοινωνιών ,PMR, επίγεια ψηφιακή τηλεόραση κ.α.) 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 ΣΗΔΕ, όπου και αποδίδεται στην καταγγελία, ένας αριθμός πρωτοκόλλου της ΕΕΤΤ. Με αυτό τον μοναδικό κωδικό αριθμό, η καταγγελία δρομολογείται προς περαιτέρω ενέργειες.

Εκτός από τον προαναφερόμενο τρόπο υποβολής μια καταγγελίας για έλεγχο παρεμβολών, ο πολίτης/φυσικό πρόσωπο εκπρόσωποι αυτών, πάροχοι και άλλοι δημόσιοι φορείς χρησιμοποιούν είτε το ταχυδρομείο είτε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αρχικός αποδέκτης είναι το Τμήμα Κεντρικής Γραμματείας και στη συνέχεια μέσω του ΣΗΔΕ θα καταλήξει στον χειριστή αυτής.

Αυτεπάγγελτα αιτήματα ελέγχων παρεμβολών γνωστοποιούνται μέσω του προγραμματισμού ελέγχων.

Οι αυτεπάγγελτοι έλεγχοι για την ορθή χρήση φάσματος καθορίζονται από την αρμόδια Οργανική Μονάδα είτε με την ένταξή τους στον προγραμματισμό ελέγχων, είτε από αίτημα άλλης δημόσιας Υπηρεσίας ή άλλης Οργανικής Μονάδας της ΕΕΤΤ. Τα αιτήματα από άλλες δημόσιες υπηρεσίες γίνονται είτε ταχυδρομικώς είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ακολουθεί την προαναφερόμενη μέσω του ΣΗΔΕ διαδρομή ενώ τα αιτήματα άλλης Οργανικής Μονάδας της ΕΕΤΤ υποβάλλονται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με τη συμπλήρωση excel αρχείου.

Τα αιτήματα ελέγχου χρήσης φάσματος κατηγοριοποιούνται ανάλογα την παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία, τους όρους του δικαιώματος χρήσης φάσματος καθώς και τις κανονιστικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ (π.χ., Κανονισμός Ποιότητας παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρόχων δικτύων κινητών υπηρεσιών, Κανονισμός Ανοιχτού Διαδικτύου).

Για τις παρεμβολές που ενεργοποιείται το κλιμάκιο επιφυλακής, αυτές γίνονται αρχικά τηλεφωνικά και εν συνεχεία έρχεται αντίστοιχο έγγραφο μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στο info@eett.gr όπου ακολουθείται η προαναφερόμενη διαδρομή στο ΣΗΔΕ.

Υποβολή καταγγελίας για Ασύρματες Συσκευές

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

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

Υποβολή αιτημάτων σχετικά με τη διάδοση παράνομου περιεχομένου μέσω του Διαδικτύου

Αναφέρεται κυρίως στην παράνομη αναμετάδοση περιεχομένου που υπόκειται σε πνευματικά δικαιώματα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2121/1993, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4821/2021.

Η διαδικασία για τον χειρισμό σχετικών αιτημάτων περιγράφεται στην επόμενη ενότητα 2.2.1.2.

Στην κατηγορία αυτή (αλλά πιθανώς με διαφορετική διαδικασία) αναμένεται να ενταχθούν επίσης:

(α) Η διάδοση τρομοκρατικού περιεχομένου στο διαδίκτυο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΕ) 2021/784 σχετικά με την πρόληψη της διάδοσης τρομοκρατικού περιεχομένου στο διαδίκτυο.

(β) Η διάδοση παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο που εμπίπτει στις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών.

2.2.1.2 Διαχείριση καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου

Η ΕΕΤΤ διαχειρίζεται τις εισερχόμενες καταγγελίες ανά τομέα και με βάση τον Αριθμό Πρωτοκόλλου Εισερχομένου, που αποδίδεται από το ΣΗΔΕ και αριθμό καταγγελίας που αποδίδεται από το σύστημα του ΕΡΜΗ.

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. Για τις καταγγελίες που διεκπεραιώνονται μέσω του ΕΡΜΗ, γίνεται διαχείριση από τα στελέχη της εκάστοτε Διεύθυνσης και υπάρχει αντίστοιχα ψηφιακός φάκελος στο ΟΠΣ (ΣΗΔΕ 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, τα αιτήματα ελέγχου καθώς και η ενεργοποίηση του κλιμακίου επιφυλακής του τομέα Φάσματος, μέσω της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος χρεώνονται στις αντίστοιχες αρμόδιες Οργανικές Μονάδες αυτής. Για το μεγαλύτερο μέρος αυτών απαιτείται έλεγχος με την κίνηση κλιμακίου ελέγχου ή κλιμακίου επιφυλακής. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ελέγχων αυτεπάγγελτοι ή μη διεκπεραιώνονται με την κίνηση κλιμακίων ή συνεργείων ελέγχου. Η όποια επικοινωνία απαιτείται πριν την ολοκλήρωση διεκπεραίωσης καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου γίνεται είτε τηλεφωνικά είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σπανιότερα μέσω ταχυδρομικής ή εξώδικης επιστολής. Με την ολοκλήρωση της διερεύνησης ανάλογα την καταγγελία/αίτημα ελέγχου γίνεται συνήθως, αλλά όχι σε όλες τις περιπτώσεις, γραπτή ενημέρωση του αποστολέα αυτής. Ο έλεγχος αυτεπάγγελτος ή μη ολοκληρώνεται είτε με την αποστολή της Τεχνικής Έκθεσης μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στον Γενικό Συντονιστή του Ελέγχου είτε με την καταχώρηση αυτής σε ηλεκτρονικό φάκελο. Για τις καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου που η διεκπεραίωσή τους δεν απαιτεί κίνηση κλιμακίου αλλά απλά την πληροφόρηση του καταγγέλλοντα ή την προώθησή των προς άλλα αρμόδια Δημόσια Υπηρεσία, τότε η διεκπεραίωση ολοκληρώνεται με τη σύνταξη απαντητικής επιστολής.

Ειδικά για τις καταγγελίες των Διευθύνσεων Τηλεπικοινωνιών ή Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών, 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 την καταγγελία, συνδεδεμένος στο Κεντρικό Σύστημα καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» με τα συνηματικά 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 δύναται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 138 του Ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας ΕΕ 2016/2102 και της Οδηγίας ΕΕ 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στη Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας ΕΕ 2018/1972) και άλλες

διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/2020), να ζητήσει επεξηγήσεις και να επιβάλει κυρώσεις στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων της σε εφαρμογή των άρθρων 113, 120 επ., 128, 138 παρ. 2 και 210 του Ν. 4727/2020, όπως ισχύει.

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 email. Σε περίπτωση που μια καταγγελία δεν αφορά την ΕΕΤΤ αλλά άλλον φορέα, προωθείται σε αυτόν ή σε περίπτωση που είναι άστοχη σύμφωνα με τους Κανονισμούς Διαχείρισης καταγγελιών, τότε αρχειοθετείται.

Οι διευθύνσεις που δέχονται καταγγελίες, «χρεώνουν» την καταγγελία προς διερεύνηση στην αρμόδια Οργανική Μονάδα (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, απευθύνονται στο αντίστοιχο τμήμα Ελέγχου για την διενέργεια ελέγχου.

Διαχείριση καταγγελίας για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Για την διαχείριση μιας καταγγελίας που αφορά την αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το στέλεχος της ΕΕΤΤ, χρεώνεται μέσω ΟΠΣ την καταγγελία, την εξετάζει και την προωθεί στον Πάροχο/Παρόχους που αφορά για περαιτέρω πληροφορίες διευκρινίσεις. 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 η διαδικασία επανεξέτασης. Η απάντηση του παρόχου αξιολογείται και ανάλογα με τα ευρήματα μπορεί να οδηγήσει σε περαιτέρω εξέταση με σχετική αλληλογραφία ή με έλεγχο όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο. Σε περίπτωση που δεν απορρέει κάποια ενέργεια, η καταγγελία ολοκληρώνεται.

Διαχείριση καταγγελίας για Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης

Η διαχείριση μιας καταγγελίας για υπηρεσίες εμπιστοσύνης γίνεται εκτός του συστήματος ΕΡΜΗΣ. Η καταγγελία ανατίθεται σε στέλεχος της ΕΕΤΤ μέσω του συστήματος ΟΠΣ της ΕΕΤΤ, την εξετάζει και εφόσον κρίνει ότι χρήζει εξέτασης, την προωθεί στον πάροχο της 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 για υπηρεσίες εμπιστοσύνης εξετάζονται από τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών - Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα. Προς τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών δρομολογούνται αυτές για τις οποίες προκύπτει παράβαση και ο Πάροχος καλείται σε ακρόαση.

Διαχείριση καταγγελίας για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Για την διαχείριση μιας καταγγελίας, που αφορά την αγορά των Ταχυδρομείων – Ταχυμεταφορών, στέλεχος της ΕΕΤΤ, χρεώνεται μέσω ΟΠΣ την καταγγελία, την εξετάζει, και 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 τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών δρομολογούνται αυτές για τις οποίες διαφαίνεται παράβαση και ο Πάροχος καλείται σε ακρόαση από την ως άνω διεύθυνση. Σημειώνεται ότι, δεν συμμετέχουν όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» της ΕΕΤΤ.

Διαχείριση καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου για Κεραίες - Παρεμβολές - Ορθή Χρήση Φάσματος- Ποιότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και υπηρεσιών Ευρυεκπομπής - Ραδιοεξοπλισμός

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

Α) ηλεκτρονικά την καταγγελία/αίτημα ελέγχου για Κεραία ή Παρεμβολές ή χρήση φάσματος ή την ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ευρυεκπομπής, μέσω:

- του ΟΠΣ
- ηλεκτρονικού μηνύματος
- αρχείων excel

Β) ηλεκτρονικά την καταγγελία για Ραδιοεξοπλισμό.

Αναφορικά με καταγγελία/αίτημα ελέγχου από τρίτους (εκτός ΕΕΤΤ), που αφορά το φάσμα των ραδιοσυχνοτήτων, αφού το αίτημα πρωτοκολληθεί στη Γραμματεία, χρεώνεται μέσω του ΟΠΣ στη Διεύθυνση Φάσματος στη συνέχεια στην Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, στη συνέχεια στο αρμόδιο Τμήμα και τέλος στο χειριστή που θα αναλάβει την ολοκλήρωση της καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου. Σημειώνεται ότι δεν εμπλέκεται το σύστημα ΕΡΜΗΣ, διότι η καταγγελία δεν χρειάζεται να αποσταλεί στον πάροχο μια και την ευθύνη της διεκπεραίωσης την έχει εξ ολοκλήρου η ΕΕΤΤ.

Για την διεκπεραίωση αυτών των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου, 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 στο ΟΠΣ είτε στο αντίστοιχο αρχείο excel προγραμματισμού με ενέργειες (π.χ. σύνταξη απαντητικής επιστολής, κλήση σε ακρόαση κ.α) που εκτελεί ο χειριστής που αρχικώς είχε οριστεί ως υπεύθυνος.

Αναφορικά με τα αιτήματα ελέγχου αυτεπάγγελτα ή από άλλη Οργανικής Μονάδα, πάλι ορίζονται ρόλοι και χειριστές που αναγράφονται είτε στις εντολές ελέγχου είτε στα αρχεία excel που χρησιμοποιούνται ανάλογα την περίπτωση.

Για τη διασύνδεση των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου από τρίτους (εκτός ΕΕΤΤ) με τις ενέργειες και τα αποτελέσματα των ελέγχων έχει αναπτυχθεί εσωτερικά από την Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος η εφαρμογή ΝΕΔΑ, όπου σήμερα χρησιμοποιείται πιλοτικά από το Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχους Φάσματος Πάτρας.

Διαχείριση παροχής πληροφοριών από Καταναλωτές για Θέματα Ανταγωνισμού

Το Τμήμα Εφαρμογής της Πολιτικής Ανταγωνισμού της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της ΕΕΤΤ έχει πρόσβαση στο υποσύστημα κοινοποιήσεων (από άλλες Διευθύνσεις) καταγγελιών που ενδεχομένως να αφορούν θέματα ανταγωνισμού, τις οποίες αξιολογεί, κατηγοριοποιεί και διαχειρίζεται, εκτιμά κατά πόσο είναι απαραίτητη μια περαιτέρω επικοινωνία με τον πληροφοριοδότη και προβαίνει σε αυτήν, εφόσον απαιτηθεί. Σε περίπτωση επικοινωνίας, το Τμήμα Εφαρμογής Πολιτικής Ανταγωνισμού δύναται να κάνει χρήση προτυποποιημένων απαντήσεων.

Διαχείριση αιτημάτων σχετικά με τη διάδοση παράνομου περιεχομένου μέσω του Διαδικτύου

Η διαχείριση αιτημάτων για την παράνομη αναμετάδοση περιεχομένου που υπόκειται σε πνευματικά δικαιώματα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2121/1993, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4821/2021, γίνεται από τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών. Σε περίπτωση που το σχετικό αίτημα υποβληθεί εκτός των εργασίμων ωρών, επιλαμβάνεται η επιφυλακή της Διεύθυνσης.

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

Ο δικαιούχος πνευματικών δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικού δικαιώματος γεγονότος εθνικής ή διεθνούς τηλεθέασης, απευθύνεται στην Επιτροπή για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ)³, η οποία εκδίδει σχετική απόφαση για την διακοπή πρόσβασης σε συγκεκριμένο ενιαίο εντοπιστή πόρων (URL) ή διεύθυνση διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP addresses) ή όνομα τομέα (domain name), στα οποία πιθανολογείται ότι προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικού δικαιώματος.

Μετά την έκδοση της σχετικής απόφασης από την ΕΔΠΠΙ, ο δικαιούχος μπορεί να υποβάλει στην ΕΕΤΤ συμπληρωματικά στοιχεία σχετικά με την παραβίαση της εν λόγω απόφασης, ή την επανάληψη της προσβολής των δικαιωμάτων του.

Η ΕΕΤΤ, κατόπιν εξέτασης των συμπληρωματικών στοιχείων, δίνει αμελλητί εντολή στους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο για διακοπή πρόσβασης στους πρόσθετους εντοπιστές πόρων (URL) ή διευθύνσεις διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP addresses) ή ονόματα χώρου (domain names). Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο με αριθμό συνδρομητών άνω των πενήντα χιλιάδων (50.000) υποχρεούνται να διακόψουν την πρόσβαση στο περιεχόμενο εντός των τριάντα (30) λεπτών από την αποστολή της εντολής της ΕΕΤΤ. Οι πάροχοι με κάτω των πενήντα χιλιάδων προβαίνουν στην διακοπή εντός προθεσμίας 6 έως 12 ωρών. Όλοι οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώσουν την ΕΕΤΤ για την συμμόρφωση με τα ανωτέρω.

Με την ανωτέρω διαδικασία, η ΕΕΤΤ παρέχει την δυνατότητα σε δικαιούχους να αιτηθούν την διακοπή παράνομης μετάδοσης γεγονότων εθνικής ή διεθνούς τηλεθέασης σε πραγματικό χρόνο οποιαδήποτε ημέρα ή ώρα, με την διακοπή να πραγματοποιείται εντός μισής ώρας από τους τέσσερεις μεγάλους ISPs.

³ Η ΕΔΠΠΙ συστάθηκε με τον Ν. 4481/2017. Αποτελεί μια διοικητική αρχή στην οποία μπορούν να απευθυνθούν οι δικαιούχοι δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων σύμφωνα με τις νομοθετικές προβλεπόμενες προϋποθέσεις, αξιοποιώντας έναν εξωδικαστικό μηχανισμό προκειμένου για την άμεση και αποτελεσματική παύση και αποτροπή της προσβολής των δικαιωμάτων τους στο ψηφιακό περιβάλλον.

2.2.2 Διαδικασία Διενέργειας Ελέγχων

Τα κλιμάκια ελέγχου ενεργοποιούνται προς εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι έλεγχοι εκκινούν στις εξής περιπτώσεις:

- Μετά από Καταγγελία/Αίτημα Ελέγχου που έχει δεχθεί η ΕΕΤΤ..
- Αυτεπάγγελτα. Όταν κρίνεται απαραίτητο να ελεγχθεί η συμμόρφωση των παρόχων με την κείμενη νομοθεσία ή προκειμένου να διερευνηθεί η τυχόν παράνομη δραστηριότητα σε περιπτώσεις διαγραμμένων επιχειρήσεων από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.

Ο προγραμματισμός και η εντολή κίνησης των κλιμακίων ελέγχου για καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου εκτός ΕΕΤΤ ορίζονται από τον Προϊστάμενο της αντίστοιχης Οργανικής Μονάδας.

Για τους αυτεπάγγελτους ελέγχους ή κατόπιν αιτήματος άλλης Οργανικής Μονάδας ή για τις περιπτώσεις επιφυλακής της Υ/σης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος ισχύουν διαφορετικές διαδικασίες για κάθε Διεύθυνση της ΕΕΤΤ.

Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών και Διεύθυνση Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών

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 ελέγχων στο πλαίσιο της επιφυλακής⁴ καλύπτει όλο το εικοσιτετράωρο. Η λειτουργία της επιφυλακής καλύπτει όλο το 24ώρο και Σάββατα, 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.

⁴ Βλέπε και «Υποβολή αιτημάτων σχετικά με τη διάδοση παράνομου περιεχομένου μέσω του Διαδικτύου», στην ενότητα 2.2.1.1.

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.

Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος

Ο προγραμματισμός και η εντολή κίνησης των κλιμακίων ελέγχου για καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου εντός ωραρίου ορίζεται από τον Προϊστάμενο της αντίστοιχης Οργανικής Μονάδας (Τμήματα Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Πάτρας και Ηρακλείου). Η σύνθεση των κλιμακίων ελέγχου ορίζεται βάσει της διαθεσιμότητας των στελεχών και ανάλογα αν η κίνηση είναι εντός ή εκτός έδρας.

Για τις περιπτώσεις επιφυλακής της Υ/νσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος καθώς και ελέγχους εκτός ωραρίου ισχύουν τα ακόλουθα:

- ✓ Για την επιφυλακή υπάρχει προγραμματισμός και σύσταση των μελών των κλιμακίων σε επίπεδο μήνα ενώ οι διαδικασίες ορίζονται σε αντίστοιχο Κανονισμό της ΕΕΤΤ.
- ✓ Για τους αυτεπάγγελτους ελέγχους το αιτήματα ελέγχου άλλης Οργανικής Μονάδας και/ή εισερχομένων που απαιτούν κίνηση κλιμακίου εκτός ωραρίου, γίνεται σύσταση συνεργείων ελέγχου βάσει του αντίστοιχου Κανονισμού της ΕΕΤΤ.

Όλες οι κινήσεις κλιμακίων/συνεργείων ελέγχου πραγματοποιούνται με τις απαιτούμενες διοικητικές ενέργειες/πράξεις όπως αυτές προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ή τον εσωτερικό κανονισμό ή τις εσωτερικές διαδικασίες της ΕΕΤΤ και γίνεται χρήση της εφαρμογής Εσωτερικό Πρωτόκολλο του ΟΠΣ (π.χ. εισηγήσεις, εντολές ελέγχου κα). Όλες οι κινήσεις καταγράφονται σε ημερολόγιο (π.χ. Microsoft Project, ΝΕΔΑ, excel) ενώ τα παραγόμενα έγγραφα και ο προγραμματισμός διατηρούνται σε κοινόχρηστους φακέλους/ΝΕΔΑ και αρχεία excel αντίστοιχα. Αντίστοιχα σε αρχείο excel/word καταγράφονται τα έξοδα των κινήσεων του κάθε Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος.

Ο επιτυχής προγραμματισμός των κινήσεων της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων (μετρητικός εξοπλισμός, οχημάτων, οικονομικοί διαθέσιμοι πόροι κα).

2.3 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 αντικείμενο του έργου αφορά στην ανάπτυξη μιας ενιαίας πλατφόρμας λογισμικού για την κεντρική διαχείριση των Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου και της διαχείρισης 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/αιτήματος ελέγχου θα γίνεται με εισαγωγή 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/αίτημα ελέγχου, προς εξέταση σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της ΕΕΤΤ, ανάλογα με το περιεχόμενό της.

Ο αποδέκτης (π.χ., πάροχος, στέλεχος της ΕΕΤΤ) θα ενημερώνεται για μια νέα καταγγελία/αίτημα ελέγχου με email και θα μπορεί να συνδεθεί στο πληροφοριακό σύστημα, ώστε να καθορίσει τις ενέργειες που πρέπει να δρομολογηθούν για τη διεκπεραίωση αυτής/του. Ανάλογα τις εσωτερικές διαδικασίες της ΕΕΤΤ και την αρμόδια Διεύθυνση της ΕΕΤΤ, θα αναπτυχθούν στην εφαρμογή διαφορετικές δυνατότητες/λειτουργίες. Για παράδειγμα στις περιπτώσεις καταγγελιών της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών. Τόσο η ΕΕΤΤ, όσο και ο καταναλωτής, θα μπορεί να δευτερολογήσει επί μίας 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 (π.χ. πολλαπλή κίνηση κλιμακίου ελέγχου ή κλιμακίου επιφυλακής για το ίδιο εισερχόμενο αίτημα).

Το πληροφοριακό σύστημα θα μπορεί να χαρακτηρίζει την προτεραιότητα μιας καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου η οποία θα πρέπει να μεταβάλλεται με δυναμικό τρόπο (π.χ., χρόνος αναμονής, γεωγραφικότητα, διαθέσιμοι οικονομικοί και ανθρωπίνι πόροι κα), να παρακολουθεί όλα τα στάδια διαχείρισης μιας καταγγελίας, από την υποβολή μέχρι την αρχειοθέτηση και να ενημερώνει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο για την εξελικτική πορεία ανάλογα την περίπτωση. Θα ικανοποιεί όλα τα διοικητικά στάδια του προγραμματισμού (π.χ. πρόβλεψη κόστους, βελτιστοποίηση διαδρομής κίνησης προς τα σημεία ελέγχου/ων (routing) λαμβάνοντας υπόψη την προτεραιοποίηση των αιτημάτων, τη διαθεσιμότητα του χρόνου, του κόστους και του νόμιμου ωραρίου εργασίας, εκτέλεσης των ελέγχων, την παραγωγή όλων των απαιτούμενων εγγράφων και την μοναδική αρίθμηση αυτών, την καταγραφή των αποτελεσμάτων των ελέγχων σε βάση δεδομένων, τη διασύνδεση για τη χρέωση και αποχρέωση εξοπλισμού και την αποστολή υπηρεσιακών αναφορών βλαβών αυτού, την παραγωγή στατιστικών στοιχείων με σύνθετα κριτήρια (π.χ., γεωγραφικότητα, ηλεκτρονική υπηρεσία, αποστολέας, κόστος ανθρωποωρών, οικονομικό κόστος, χρησιμοποιούμενο εξοπλισμό, στελέχη κα). 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, csv αρχεία, αρχεία μετρητικών μονάδων, 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 (π.χ. Δελτίο Κίνησης και Ελέγχου, Διαταγή Πορείας, κλπ), όλα τα παραγόμενα έγγραφα της κίνησης κλιμακίου ελέγχου από την επεξεργασία των μετρήσεων/ελέγχων (π.χ. Τεχνική Έκθεση (Ανά κατηγορία ελέγχου), Υπηρεσιακή Αναφορά, απολογιστικά έντυπα, κλπ) αλλά και τα παραγόμενα έγγραφα του ελέγχου (π.χ. Επιστολή, Κλήση σε Ακρόαση, Απόφαση Κλήσης σε Ακρόαση) 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
- 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, καλύπτοντας το σύνολο των διαδικασιών που περιγράφονται στην Ενότητα 2 του Παραρτήματος Ι, όπως θα εξειδικευτούν στην Μελέτη Εφαρμογής.

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

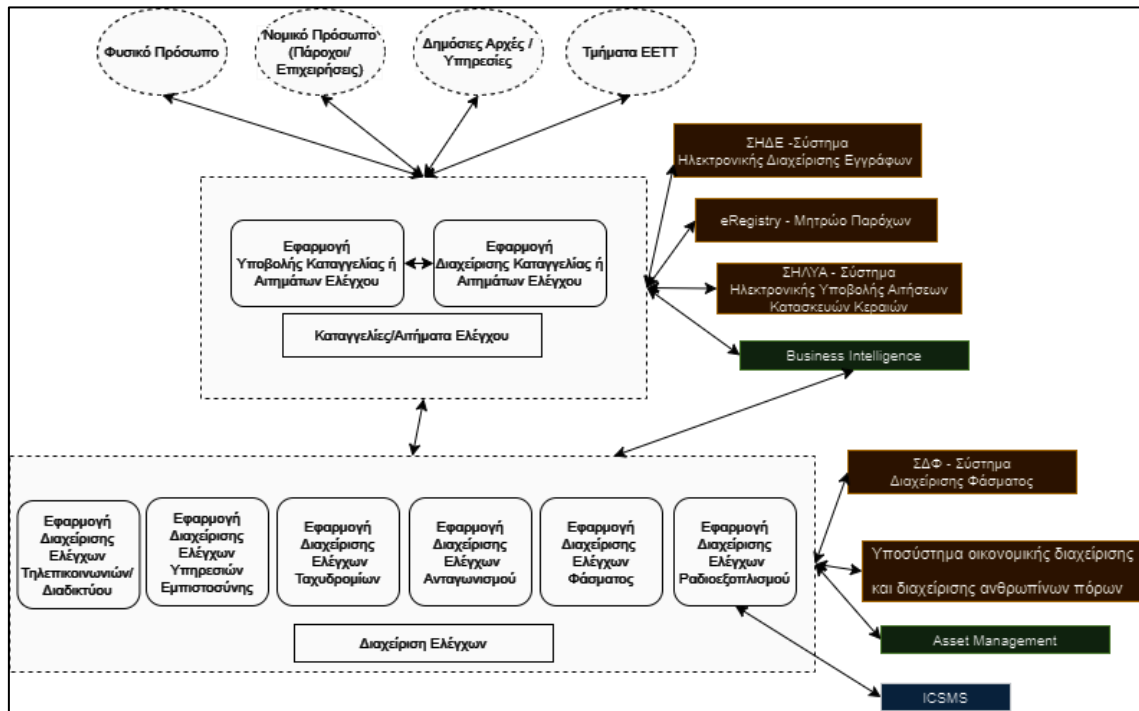
1. ΛΠ1: Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου. Μέσω του συστήματος ο χρήστης αυτού (φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο, αδειοδοτημένος πάροχος, νόμιμος χρήστης φάσματος και Δημόσιες Υπηρεσίες) θα μπορεί να υποβάλλει την καταγγελία του ή το αίτημα ελέγχου και να εποπτεύσει την εξελικτική της πορεία.
2. ΛΠ2: Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου. 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 Διαχείρισης Ελέγχων. Μέσω της εφαρμογής διαχείρισης ελέγχων, τα στελέχη των αρμόδιων διευθύνσεων, θα μπορούν να σχεδιάζουν, να προγραμματίζουν λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραμέτρους (π.χ, διαθεσιμότητα οικονομικών πόρων, διαθεσιμότητα ανθρώπινου δυναμικού, οχημάτων, μετρητικού εξοπλισμού κα), να εκτελούν κάθε έλεγχο που διεξάγουν, να εισάγουν στο σύστημα τα αποτελέσματα του ελέγχου και να παράγουν όλα τα απαιτούμενα έγγραφα/στατιστικά δεδομένα κα

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 1: Ενδεικτική Λογική Αρχιτεκτονική Συστήματος Καταγγελιών & Ελέγχων

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, ο ανάδοχος θα 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, εργαλείοθήμες, 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. Η εφαρμογή Υποβολής καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου, 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.

3.1.1.3 Κανόνες Προσβασιμότητας

A-14. Όλες οι ιστοσελίδες του συστήματος, 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. Ο Ανάδοχος κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση των ιστοσελίδων του συστήματος, θα λάβει υπόψη τις Οδηγίες και κατευθυντήριες γραμμές που παρέχονται στον Οδηγό Ψηφιακής Προσβασιμότητας, που έχει εκδοθεί από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Για την υποστήριξη των απαιτήσεων προσβασιμότητας θα ενσωματωθεί στις ιστοσελίδες σχετικό εργαλείο (πχ μπάρα προσβασιμότητας). Το κόστος κτήσης και χρήσης του εργαλείου θα συμπεριληφθεί στην οικονομική προσφορά του Υποψήφιου Αναδόχου. Η χρήση σχετικού εργαλείου δεν απαλλάσσει τον Ανάδοχο από την υποχρέωση ικανοποίησης των λοιπών απαιτήσεων προσβασιμότητας.

A-15. Οι ιστοσελίδες του Συστήματος 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

Ο Ανάδοχος θα προχωρήσει στην εκτέλεση ελέγχων για την προσβασιμότητα, με έμφαση στην Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών και Αιτημάτων Ελέγχου. Τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών θα συμπεριληφθούν στο Παραδοτέο ΠΕ.1 Τεκμηρίωση λογισμικού. Θα προβλεφθούν επίσης ανάλογα σενάρια ελέγχου για εκτέλεση κατά τη Φάση Γ του έργου.

A-16. Ο Ανάδοχος πρέπει σε συνεργασία με τα στελέχη της ΕΕΤΤ να συντάξει τη δήλωση προσβασιμότητας για το Σύστημα, 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 ιστότοπων 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 καταγγελία. (Καταγγέλλων με δυνατότητα πρόσβασης σε ειδικό ελεγχόμενο περιβάλλον για εποπτεία της πορείας μιας καταγγελίας ανάλογα την κατηγορία καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου)
- 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 υποβάλλουν ή χειρίζονται καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου
- Στελέχη της ΕΕΤΤ
- Δημόσιες Υπηρεσίες που ενεργοποιούν τα κλιμάκιο επιφυλακής της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος

A-18. Οι εσωτερικοί χρήστες του συστήματος της ΕΕΤΤ διακρίνονται στις παρακάτω ενδεικτικές 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.

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 ΕΕΤΤ: 4
- Χρήστες ΕΕΤΤ: 150 (Μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων Χρηστών: ~100)
- Χρήστες Παρόχων: Χωρίς Περιορισμό (Μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων Χρηστών: ~50)

- ο Πολίτες/Υπάλληλοι Δημοσίων Υπηρεσιών: Χωρίς Περιορισμό (Μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων Χρηστών: ~100)

A-21. Για το σύστημα διαχείρισης χρηστών, εάν και εφόσον ο φορέας έχει ολοκληρώσει την απαραίτητη υποδομή και είναι τεχνητά εφικτό, λαμβάνοντας υπόψη και την εγκατάσταση στο G-Cloud, θα εξεταστούν τα εξής:

- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος της ΕΕΤΤ η δυνατότητα να ορίζονται από το Κεντρικό Σύστημα Χρηστών της ΕΕΤΤ (active directory). Επίσης η δυνατότητα χρήσης των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης που διατίθενται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ΥΑ 29810 ΕΞ 23-10-2020 (Β' 4798). Σε κάθε περίπτωση οι χρήστες θα ενημερώνονται στο σύστημα και θα ορίζεται εκεί 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 να διασυνδέονται μέσω taxisnet με χρήση της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης oauth2.0 που διατίθεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο άρθρο 24 του Ν.4727/2020 (Α' 184).
- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος που δεν διαθέτουν πρόσβαση στο taxisnet (π.χ. πολίτες εξωτερικού) να υπάρχει δυνατότητα εγγραφής του χρήστη όπως καθορίζεται στη μελέτη εφαρμογής.
- Σχετικά με τους χρήστες του συστήματος από Δημόσιες Υπηρεσίες να δημιουργηθεί Μητρώο εντός της εφαρμογής. Θα εξεταστεί επίσης η χρήση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης που διατίθενται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ΥΑ 29810 ΕΞ 23-10-2020 (Β' 4798).

Η διαχείριση των ρόλων και των δικαιωμάτων πρόσβασης θα γίνεται μέσω της εφαρμογής. Οι λεπτομέρειες σχετικά με τους ρόλους και τα δικαιώματα αλλά και σχετικά με τον τρόπο αυθεντικοποίησης των διαφορετικών ομάδων χρηστών θα οριστικοποιηθούν στη μελέτη εφαρμογής.

A-22. Είναι υποχρεωτικό να δοθεί στον διαχειριστή παρόχου/Δημόσιες Υπηρεσίες που ενεργοποιούν τα κλιμάκια επιφυλακής της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, δικαίωμα ορισμού, απόδοσης ρόλων και διαχείρισης χρηστών του παρόχου.

A-23. Η πρόσβαση στις λειτουργίες του Συστήματος Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχων & 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 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 ομάδες 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, ο Ανάδοχος θα προβεί σε συνεργασία με τον DPO της ΕΕΤΤ 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, τους οποίους 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 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 την προτεινόμενη λύση και ειδικά λειτουργικό σύστημα, 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.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα σχετικά με τις προσφερόμενες άδειες λογισμικού.

| Κατηγορία Λογισμικού | Περιγραφή | Αριθμός αδειών |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Λειτουργικά Συστήματα | | |
| Λογισμικό Βάσεων Δεδομένων (RDBMS) | | |
| Application Server / Web Server | | |
| Workflow engine | | |

| | | |
|------------------|--|--|
| Report generator | | |
| | | |

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 περιορισμού 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 νεότερου (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 προέλευσή 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

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,

- ο παροχή διεπαφών για τους εμπλεκόμενους χρήστες π.χ. για εισαγωγή αρχείων και παροχή εγκρίσεων, ορισμού και τροποποίησης κανόνων.

A-33. Είναι επιθυμητό η μηχανή ρών εργασιών να υποστηρίζει γραφική μοντελοποίηση διαδικασιών όπου περιγράφονται διαδικασία, βήματα και εργασίες και να διατίθεται γραφικό περιβάλλον σχεδιασμού των ρών εργασιών.

A-34. Το Πληροφοριακό Σύστημα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμό διαχείρισης ψηφιακών υπογραφών, τόσο μέσω χρήση Εγκεκριμένης Διάταξης Δημιουργίας Υπογραφής (usb stick) όσο και με χρήση άυλων απομακρυσμένων ψηφιακών πιστοποιητικών. Ο μηχανισμός θα πρέπει να καλύπτει την δυνατότητα αυθεντικοποίησης της ταυτότητας του υπογράφοντος, την δυνατότητα αυθεντικοποίησης του μηνύματος προορισμού καθώς και την δυνατότητα επαλήθευσης της ψηφιακής υπογραφής από τρίτους. Ο μηχανισμός πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τον κανονισμό από την Ευρωπαϊκή Ένωση σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (eIDAS Regulation). Σε κάθε στάδιο της διακίνησής των εγγράφων θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου χρήστη. Η ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται μέσα από τη web γραφική διεπαφή του συστήματος, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε άλλης τοπικής εφαρμογής ή τρίτου, ανεξάρτητου, συστήματος/προγράμματος. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενσωμάτωση της πληροφορία Long Term Validation (LTV) στην ψηφιακή υπογραφή κατά την ένθεση αυτής στα έγγραφα.

A-35. Το Πληροφοριακό Σύστημα πρέπει να μπορεί να υποστηρίζει την πλήρη ευρετηρίαση των δεδομένων και των εγγράφων καθώς και την δυνατότητα εύρεσης πληροφορίας σε από όλα τα στοιχεία και αρχεία που έχουν αποθηκευτεί σε αυτά (full text search). Το ευρετήριο πρέπει να μπορεί να διαχειριστεί με ασφάλεια τις σταδιακές ενημερώσεις του με πληροφορία αλλά και σε πραγματικό χρόνο, διασφαλίζοντας την ομαλή επιχειρησιακή λειτουργία των συστημάτων. Η παραμετροποίηση του μηχανισμού ευρετηρίασης πρέπει να είναι κεντρική με δυνατότητες αυτοματοποίησης διαδικασιών ευρετηρίασης, εξισορρόπησης του φόρτου εργασιών αναζήτησης και δυνατότητες κλιμάκωσης της υποδομής εφόσον χρειαστεί.

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 χρήσης 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/Αιτημάτων Ελέγχου

A-37. Η Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου θα είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή μέσω της οποίας θα μπορεί ο πολίτης (φυσικό πρόσωπο) ή νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή ο πληρεξούσιος δικηγόρος του ή ένα νομικό πρόσωπο ή Δημόσια Υπηρεσία ή Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ, να υποβάλλει καταγγελία/αίτημα ελέγχου.

Το νέο Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων θα διαχειρίζεται το σύνολο των καταγγελιών που δέχεται ο Φορέας, είτε είναι καταγγελίες με την κλασική έννοια, είτε παράπονο πολίτη ή φορέα, ή αίτημα ελέγχου από Δημόσια Υπηρεσία ή από Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ που αφορά ζητήματα αρμοδιότητάς της. Συγκεκριμένα το Πληροφοριακό Σύστημα θα διαχειρίζεται την διαδικασία υποβολής για το σύνολο των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου και θα εξάγει στατιστικά δεδομένα αυτών. Ο χρήστης θα επιλέγει από λίστα την Κατηγορία της Καταγγελίας που επιθυμεί να υποβάλλει και ανάλογα με την καταγγελία/αίτημα ελέγχου 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 Κεραιοσυστημάτων
- 6) Θέματα Ποιότητας/Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ευρυεκπομπής (Ραδιοφωνία και Τηλεόραση)
- 7) Θέματα Παρεμβολών (από παρόχους ή μεμονωμένους χρήστες φάσματος)
- 8) Ενεργοποίηση Επιφυλακής Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος
- 9) Θέματα χρήσης μεμονωμένης ραδιοσυχνότητας
- 10) Θέματα χρήσης εκχωρημένου φάσματος ραδιοσυχνοτήτων
- 11) Θέματα Ποιότητας/Διαθεσιμότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
- 12) Θέματα Ραδιοεξοπλισμού (ασύρματες συσκευές)
- 13) Παροχή πληροφοριών σε θέματα ανταγωνισμού: η λειτουργικότητα αυτή δεν θα είναι ανοικτή στους καταναλωτές. Μέσω αυτής θα κοινοποιούνται στη ΔΑ καταγγελίες που αφορούν θέματα ανταγωνισμού από τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών και τη Διεύθυνση Διευθύνσεις Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών.

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 εξαρτώνται από την κατηγορία «Χρήστη». Τα πεδία θα διαμορφωθούν ανάλογα την κατηγορία της προδιαγραφής A-37. Για παράδειγμα μια καταγγελία πολίτη για θέματα τηλεφωνίας και διαδίκτυο, τα στοιχεία κατ' ελάχιστον θα είναι:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Στοιχεία Καταγγέλλοντος, στοιχεία νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου ή και στοιχεία πληρεξούσιου δικηγόρου του (εφόσον υφίσταται) με συνημμένο το πληρεξούσιο

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

Ένα στοιχείο που θα πρέπει να καταγράφεται είναι η γεωγραφική θέση που αφορά η καταγγελία.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει για κάθε κατηγορία χρήση όλες τις ενότητες δεδομένων, προκειμένου να καλυφθούν όλες οι κατηγορίες των καταγγελιών, των παραπόνων, των αιτημάτων ελέγχου για τη διευθέτηση των οποίων θα εκκινείται έλεγχος.

A-39. Ο καταγγέλλων/αιτούμενος έλεγχο θα λαμβάνει τον μοναδικό κωδικό αριθμό καταγγελίας/αίτησης ελέγχου μέσω αυτοματοποιημένου μηχανισμού (κατά τη μελέτη του έργου, θα οριστικοποιηθεί εάν καταργείται η υφιστάμενη πρωτοκόλληση μέσω του ΣΗΔΕ).

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

A-41. Ο καταγγέλλων/αιτούμενος έλεγχο με τον μοναδικό κωδικό αριθμό, θα μπορεί να θέσει συμπληρωματικές πληροφορίες, βάσει ερωτήματος που του απευθύνει η ΕΕΤΤ ή άλλος χρήστης της εφαρμογής, στην αμφίδρομη δυνατότητα επικοινωνίας που θα υποστηρίζει η εφαρμογή.

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/αιτούμενος ελέγχου με χρήση email θα ενημερώνεται για την εξέλιξη της καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου του. Για να εποπτεύσει το νέο περιεχόμενο ή λεπτομέρειες, θα πρέπει να συνδέεται στο Πληροφοριακό Σύστημα.

A-44. Ο καταγγέλλων/αιτούμενος έλεγχο 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 την κατηγορία που αφορά κάθε καταγγελία/αίτημα ελέγχου, θα δρομολογείται αυτόματα προς την αρμόδια Οργανικής Μονάδα της ΕΕΤΤ με δυνατότητα παρακολούθησης της χρέωσης της αίτησης.

A-46. Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει στο πληροφοριακό σύστημα όλη τη διαδικασία της επιφυλακής της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος καθώς και των λοιπών Διευθύνσεων της ΕΕΤΤ που έχουν διαδικασίες επιφυλακής όπως αυτές ορίζονται από τις κείμενες κανονιστικές διατάξεις και σύμφωνα με την ανάλυση των διαδικασιών στην φάση Α του έργου.

A-47. Εάν ο καταγγέλλων/αιτούμενος έλεγχο υποβάλλει καταγγελία/αίτημα ελέγχου, σε έντυπη μορφή στη γραμματεία της ΕΕΤΤ, τότε Στέλεχος της ΕΕΤΤ της Κεντρικής Γραμματείας της Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών θα την καταχωρεί στο σύστημα, ακολουθώντας την ίδια

παραπάνω διαδικασία, προκειμένου να λάβει έναν αριθμό πρωτοκόλλου μέσω του συστήματος των καταγγελιών/αιτήματος ελέγχου. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την επικαιροποίηση (κατ' ελάχιστον επτά) των έντυπων φορμών καταγγελιών που χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις ηλεκτρονικές φόρμες που θα σχεδιαστούν στο σύστημα καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου, καθώς και την αποτύπωση σε έντυπη μορφή όσων νέων φορμών σχεδιαστούν στο πλαίσιο του έργου και μπορεί να χρησιμοποιηθούν για υποβολή σε έντυπη μορφή καταγγελίας/αιτήματος.

3.1.4 Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου

A-48. Η Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου θα είναι μία εφαρμογή, τύπου web, μέσω της οποίας θα μπορεί το Στέλεχος της ΕΕΤΤ (ή άλλου αρμόδιου φορέα) να διαχειριστεί την καταγγελία. Στόχος της ΕΕΤΤ είναι στο σύστημα να ενταχθούν όλες οι καταγγελίες και αιτήματα ελέγχων που δέχεται η ΕΕΤΤ., ακολουθώντας μια ενιαία διαχείριση. Το σύστημα θα επιβάλλει μια ομογενοποιημένη διαχείριση των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων, με διάκριση μόνο ως προς τα ειδικά χαρακτηριστικά της κάθε Διεύθυνσης. 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/αιτήματος ελέγχου, ο χειριστής της καταγγελίας 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 σε άλλο αρμόδιο φορέα ενταγμένο στο σύστημα. Ανάλογα την κατηγορία καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου ο «χειριστής» μπορεί να είναι περισσότερο του ενός στελέχους της ΕΕΤΤ (ή άλλου αρμόδιου φορέα). 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 των καταναλωτών 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.

Εάν το αρμόδιο Στέλεχος 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/αιτήματος ελέγχου θα έχει διακριτά status, που θα προσδιορίζουν κάθε φορά το στάδιο διαχείρισης στο οποίο βρίσκεται η καταγγελία/αίτημα ελέγχου. Οι ενότητες που θα περιλαμβάνει το πληροφοριακό σύστημα θα καθοριστούν κατά τη φάση της μελέτης του έργου. Παράδειγμα για τις καταγγελίες των της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών και της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών θα είναι κατ' ελάχιστον (σε αντιστοιχία με τα ΕΝΤΥΠΑ που ήδη υπάρχουν):

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Στοιχεία Διεύθυνσης της ΕΕΤΤ αρχικά, 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-49. Κάθε καταγγελία/αίτημα ελέγχου, από χρήστη εκτός ΕΕΤΤ, θα εξετάζεται αρχικά από εξουσιοδοτημένο στέλεχος της ΕΕΤΤ και εάν κριθεί ότι απαιτείται η εξέτασή της/του, θα χρεώνεται σε συγκεκριμένο Στέλεχος της ΕΕΤΤ προς διεκπεραίωση ή θα προωθείται σε άλλον αρμόδιο φορέα ενταγμένο στο πληροφοριακό σύστημα. Για τα εσωτερικά αιτήματα ελέγχου ή την ενεργοποίηση κλιμακίων επιφυλακής απαιτείται πάντα η διεξαγωγή ενεργειών για τη διεκπεραίωσή τους.

A-50. Οι καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου θα κατηγοριοποιούνται κατά την υποβολή και κάθε οργανική μονάδα (διεύθυνση ή τμήμα) ή αρμόδιος φορέας, θα λαμβάνει αυτές που την αφορούν. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να ακολουθηθεί η Οργανωτική Δομή της ΕΕΤΤ όπως αυτή ορίζεται από το Οργανόγραμμα της.

A-51. Το στέλεχος ή τα στελέχη (ανάλογα την κατηγορία της καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου που έχει χρεωθεί τη διεκπεραίωση του εισερχομένου θα μπορεί να θέσει σε μια καταγγελία κωδικοποιημένα δεδομένα, τα οποία θα έχουν προκύψει από την παραμετροποίηση του συστήματος και θα κατηγοριοποιούν την καταγγελία/αίτημα ελέγχου, σε διάφορα επίπεδα.

A-52. Το σύστημα θα αποτυπώνει το status που βρίσκεται η καταγγελία/αίτημα ελέγχου, αυτόματα λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα αυτών και την πρόοδο που έχει γίνει. Τα status θα συμφωνηθούν με τον Ανάδοχο, στη μελέτη του έργου.

A-53. Το σύστημα θα περιλαμβάνει ειδικές διαδικασίες έγκρισης σταδίων καταγγελίας/αιτημάτων ελέγχων. Ως έγκριση θα λογίζεται η καταχώρηση κ αποθήκευση ενεργειών για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων από τον χειριστή, ο οποίος θα έχει εισαχθεί στο σύστημα με τον προσωπικό του κωδικό. Αντίστοιχα θα πρέπει να προβλεφθεί η αντίστοιχη διαδικασία για τις κατηγορίες καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων που οι χειριστές πρέπει να είναι περισσότεροι του ενός.

A-54. Το αρμόδιο Στέλεχος, 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 eRegistry, με αξιοποίηση των υφιστάμενων SOAP ή REST Services.

A-55. Ειδικά για τις εισερχόμενες καταγγελίες που αφορούν τις παρεμβολές μαζί με τα περιστατικά ενεργοποίησης της επιφυλακής της καθώς και για θέματα κεραιοσυστημάτων προς Υποδιεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, μαζί με την αποδελτίωση των αποτελεσμάτων των ενεργειών διεκπεραίωσής τους, το σύστημα αυτόματα θα συμπληρώνει μια βάση δεδομένων με όλα τα δεδομένα όπως αυτή προβλέπεται από τις αρμοδιότητες Τμήματος της Υποδιεύθυνσης.

A-56. Το σύστημα θα προβλέπει ειδική ενότητα για υποβολή καταγγελίας, από και προς Δημόσια Υπηρεσία είτε μέσω Log in της Υπηρεσίας, για ταυτοποίηση ή με ειδική λίστα που θα διασφαλίζει την εγκυρότητα στη διαδικασία.

A-57. Το σύστημα θα θέτει συγκεκριμένη διαβάθμιση σε μια καταγγελία/αίτημα ελέγχου. στέλεχος της ΕΕΤΤ θα μπορεί να διαβαθμίζει τα δεδομένα μιας καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου, σε εμπιστευτικά, οπότε θα έχουν πρόσβαση μόνο στελέχη της ΕΕΤΤ. Αυτά τα δεδομένα δεν θα μπορεί να τα εποπτεύσει ο καταγγέλλων ή ο πάροχος. Εξαίρεση μπορεί να είναι ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες. 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-58. Ανάλογα με την κατηγορία των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων θα προσδιορίζονται και τα χρονικά ορόσημα. Για παράδειγμα, το σύστημα θα θέτει αυτόματα τα χρονικά ορόσημα, στα οποία πρέπει να έχει ανταποκριθεί ο Πάροχος ή άλλα ορόσημα ολοκλήρωσης ενεργειών, για τις καταγγελίες Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων όπως προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ως διαδικασία. Για τις υπόλοιπες Διευθύνσεις ο καθορισμός των χρονικών οροσήμων όπως και η προτεραιότητα θα είναι δυναμικός και θα εξαρτάται από στοιχεία που θα διαθέτει το σύστημα (π.χ, γεωγραφικότητα, οικονομικό κόστος, διαθεσιμότητα ανθρώπινων πόρων, διαθεσιμότητα εξοπλισμού κ). Οι κανόνες για τα χρονικά ορόσημα, θα τίθεται σε παραμετρικό αρχείο στο σύστημα και θα ισχύουν ανά κατηγορία καταγγελίας.

A-59. Για την κατηγορία των εισερχομένων εγγράφων όπου επισπεύδων για ενέργειες είναι ένας Πάροχος, αυτός θα έχει τη δυνατότητα να «φορτώσει» στο σύστημα την απάντησή του, η οποία θα γνωστοποιείται αυτόματα στον καταναλωτή, στην ΕΕΤΤ, σε κάθε άλλο εμπλεκόμενο. 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-60: Το αρμόδιο για την καταγγελία/αίτημα ελέγχου Στέλεχος, 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, σε άλλον αρμόδιο φορέα ενταγμένο στο σύστημα, 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-61. Με την ολοκλήρωση των ενεργειών για τη διεκπεραίωση μιας καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου, η οποία θα κρίνεται από τον αρμόδιο χειριστή, το σύστημα θα διαθέτει ένα τελευταίο βήμα που είναι η αρχειοθέτηση της καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου σε κατάλληλη ως προς τη δομή βάση δεδομένων που θα αναπτυχθεί για το σκοπό αυτό στο προσφερόμενο σύστημα. Μετά την αρχειοθέτηση της Καταγγελίας/Αιτήματος Ελέγχου, καμία αλλαγή δεν θα επιτρέπεται στα δεδομένα που τη/τον συνοδεύουν.

A-62. Σε ορισμένες περιπτώσεις διαχείρισης μιας εισερχόμενης καταγγελίας στην ΕΕΤΤ, οι ελάχιστες ενέργειες που απαιτούνται είναι: η απευθείας αρχειοθέτηση λόγω κοινοποίησης, η προώθηση σε άλλο φορέα λόγω αρμοδιότητας, μια απαντητική επιστολή χωρίς άλλες ενέργειες ή η αρχειοθέτησης της Καταγγελίας ως άστοχη.

A-63. Κάθε καταγγελία/αίτημα ελέγχου, οποιας κατηγορίας και να είναι θα πρέπει να σχετίζεται με τον αριθμό πρωτοκόλλου της ΕΕΤΤ που θα έχει λάβει, τον ψηφιακό φάκελό της, στον οποίο θα είναι σχετισμένα όλα τα παραγόμενα έγγραφα, αποτελέσματα ενεργειών και κωδικοποιημένα δεδομένα μαζί με τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά. Προσοχή θα πρέπει να δοθεί για αιτήματα ελέγχου ή

καταγγελίες παρεμβολών που αφορούν όχι κάποιο συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο αλλά μία γεωγραφική περιοχή.

A-64. Το Σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου, 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. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζεται η διαχείριση αγωγών δεδομένων (Data Pipelines) με σκοπό την εισαγωγή τους σε ETL δομές για περαιτέρω αξιοποίηση από ένα πληροφοριακό σύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI). Θα πρέπει να υποστηρίζονται οι ακόλουθες αρχές:

- Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο: Οι σύγχρονοι αγωγοί δεδομένων πρέπει να αυτοματοποιούν μια σειρά εργασιών σε πραγματικό χρόνο, ώστε οι διαχειριστές των συστημάτων να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις με ποιοτικά δεδομένα. Οι πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο μπορούν να τους βοηθήσουν να λαμβάνουν γρήγορες αποφάσεις και να ενεργούν πιο γρήγορα στο πλαίσιο διαχείρισης ενός προβλήματος.
- Διαχείριση Σφαλμάτων: Αν και οι αγωγοί δεδομένων είναι πολύ διαθέσιμοι, η συνεχής μεταφορά ακατέργαστων δεδομένων μπορεί να οδηγήσει σε αστοχία λόγω απροσδόκητων ή ακατάστατων δεδομένων. Για τον μετριασμό των επιπτώσεων σε κρίσιμες διεργασίες, οι αγωγοί δεδομένων σχεδιάζονται με μια κατανομημένη αρχιτεκτονική που διεγείρει αμέσως ειδοποιήσεις για δυσλειτουργία. Αυτή η ευαισθησία είναι χρήσιμη σε περιπτώσεις όπως αποτυχία κόμβου, αποτυχία εφαρμογής ή σπασμένη συνδεσιμότητα για να προσφέρει υψηλή αξιοπιστία
- Σημεία ελέγχου: Σε περίπτωση απώλειας δεδομένων και αντιγραφής δεδομένων κατά την εκτέλεση μιας διοχέτευσης δεδομένων, η πολυπλοκότητα των αγωγών αυξάνεται καθώς αυξάνεται η ανάγκη για ελέγχους δεδομένων σε διάφορα τμήματα του συστήματος. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να εφαρμόζονται σημεία ελέγχου, έτσι ώστε κανένα συμβάν να χαθεί ή να υποβληθεί σε επεξεργασία δύο φορές.
- Επεκτασιμότητα: Οι αγωγοί δεδομένων πρέπει να μπορούν να καλύψουν πολλαπλούς φόρτους εργασίας παράλληλα. Οι αγωγοί δεδομένων πρέπει να είναι ευέλικτοι και ελαστικοί ώστε να κλιμακώνονται αυτόματα οι πόροι υπολογισμού και αποθήκευσης.

A-65. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου, 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 εμποτεύσει στην παρακάτω διεύθυνση <https://eregistry.eett.gr/api/openapi.json>.

A-66. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου, πρέπει να λαμβάνει από το Μητρώο των Κεραιών, τον κωδικό της κεραίας, τη γεωγραφική θέση και τον πάροχο που ανήκει για την οποία γίνεται η αναφορά.

A-67. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων, πρέπει να αποστέλλει στοιχεία στο Σύστημα των Ελέγχων, για ενέργειες που πρέπει να διενεργηθούν για τη διεκπεραίωση μιας καταγγελίας/αιτήματος ελέγχου, αλλά και να λαμβάνει δεδομένα από αυτό.

A-68. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων, 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-69. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων που δημιουργούνται από χρήστες εκτός ΕΕΤΤ είναι υποχρεωτικό να διαλειτουργεί με το Σύστημα του Πρωτοκόλλου, για την λήψη και αρχειοθέτηση πρωτοκολλημένων εγγράφων.

A-70. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων, πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Νομικών Υποθέσεων, για την ανταλλαγή δεδομένων.

A-71. Το σύστημα των καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων, 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-72. Ειδικά για την υποβολή της καταγγελίας από ιδιώτες, θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη διαπίστευσης των στοιχείων επικοινωνίας του καταγγέλλοντα, διαμέσου του [Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών](#).

A-73. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει όλα τις διεπαφές που θα απαιτηθούν, με τα λοιπά συστήματα, με τεχνολογία SOAP ή REST Services.

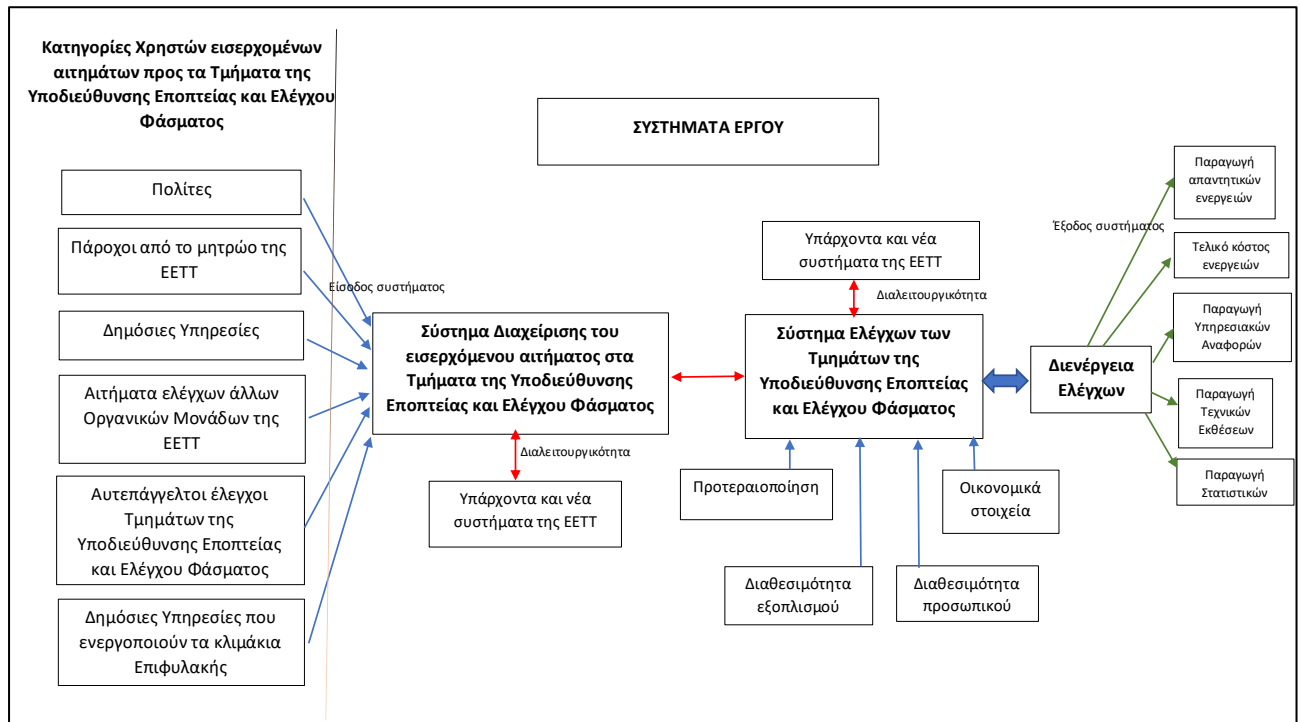
A-74. Τα συστατικά μέρη των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της ΕΕΤΤ στα πλαίσια του παρόντος έργου θα αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της ΕΕΤΤ. Για το λόγο αυτό κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην ΕΕΤΤ τον πηγαίο κώδικα αυτών των συστατικών μερών. Από την απαίτηση αυτή εξαιρούνται οι εφαρμογές εκείνες που καλύπτονται από έτοιμα προϊόντα ή/και τροποποιήσεις αυτών.

A-75. 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-76. Η Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων, θα είναι μία ή περισσότερες διαδικτυακές εφαρμογές που θα χρησιμοποιείται για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών ελέγχων. Ο χρήστης θα μπορεί να δημιουργήσει τον ψηφιακό φάκελο του Ελέγχου και να επισυνάψει σε αυτόν όποια έγγραφα ή ευρήματα, αφορούν τον έλεγχο. Ο ψηφιακός φάκελος ελέγχου θα δημιουργείται είτε σε σύνδεση με μια ή περισσότερες καταγγελίες/αιτήματα ελέγχου ή με εναρκτήρια καταχώρηση του χρήστη. Με τη χρήση του συστήματος θα εκτελούνται όλα τα βήματα του ελέγχου ανάλογα την κατηγορία όπως θα εξειδικευθούν κατά τη 1^η φάση του έργου.

Ακολούθως περιγράφεται μια συνολική απεικόνιση του συστήματος ελέγχων, ενδεικτικά για την υποδιεύθυνση εποπτείας και ελέγχου φάσματος:



Η ανωτέρω απεικόνιση, θα πρέπει να συνδυαστεί με την αρχιτεκτονική του συστήματος της παραγράφου 3.1.1.

A-77. Ειδικότερα για έναν έλεγχο για τις Διευθύνσεις Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών, Φάσματος και Ανταγωνισμού, ο χρήστης θα μπορεί να δημιουργήσει τον ψηφιακό φάκελο, να δημιουργήσει και να επισυνάψει 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.

A-78. Το σύστημα θα περιλαμβάνει οθόνες, εύκολες στη χρήση, για την άμεση ενημέρωση με δεδομένα, δηλαδή για την εισαγωγή των ενεργειών που εκτελούνται.

A-79. 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 και αμφίδρομα να ενημερώνεται το σύστημα ελέγχων με τα τελικά αποτελέσματα των νομικών ενεργειών. Ο τρόπος της διαλειτουργικότητας και τα απαιτούμενα δεδομένα που θα καταχωρούνται στο σύστημα ελέγχων και θα συσχετίζονται με την καταγγελία/αίτημα ελέγχου, θα αποφασιστεί στη Μελέτη του έργου.

A-80. Το σύστημα για τη βελτιστοποίηση του προγραμματισμού ενεργειών καθώς και των χρονικών οροσήμων θα πρέπει να έχει διαλειτουργικότητα με τα υπάρχοντα συστήματα της ΕΕΤΤ που αφορούν παραμέτρους κρίσιμους για την διεξαγωγή ενεργειών διεκπεραίωσης των αιτημάτων και αφορούν τη διαθεσιμότητα μεταξύ άλλων του ανθρώπινου δυναμικού, των οικονομικών πόρων, μετρητικού εξοπλισμού, οχημάτων αλλά και με υπό σχεδιασμό συστήματα όπως αυτό της διαχείρισης πόρων.

A-81. Στο σύστημα θα είναι δυνατή η δημιουργία των εντύπων, Διαταγή Πορείας και Εντολή Κίνησης κ Ελέγχου, μέσω εισαγωγής κωδικοποιημένων δεδομένων. Τα έντυπα αυτά, θα πρέπει να υπογράφονται ψηφιακά από τον αρμόδιο Προϊστάμενο Τμήματος και να αποστέλλονται με mail στα αρμόδια στελέχη που αποτελούν το Κλιμάκιο/συνεργείο Ελέγχου και θα έχουν “χρεωθεί” την διεκπεραίωση της Εντολής. Το έντυπο Διαταγή Πορείας θα δρομολογείται με mail στον οδηγό του οχήματος.

A-82. 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: εκκρεμής, προς έγκριση, εγκεκριμένος, εκτελεσμένος κα. Τα τελικά status θα οριστικοποιηθούν στη Μελέτη του Έργου

A-83. Το σύστημα θα πρέπει να προβλέπει όλα τα διοικητικά στάδια έγκρισης των απαιτούμενων κινήσεων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τον εσωτερικό κανονισμό της ΕΕΤΤ και τις εξουσιοδοτήσεις της Διοίκησης της ΕΕΤΤ προς την ενδιάμεση Διοίκηση (Προϊστάμενοι Διευθύνσεων και Τμημάτων).

A-84. Το σύστημα ελέγχων για τις περιπτώσεις που απαιτείται κίνηση κλιμακίου ή συνεργείου ελέγχου ή επιφυλακής θα πρέπει να προσδιορίζει τη βέλτιστη διαδρομή (routing και συνολική χιλιομετρική απόσταση) σε απεικόνιση σε χάρτη συνοδευόμενο με αναλυτικό το κείμενο του δρομολογίου ανά ημερολογιακή ημέρα, το εκτιμώμενο κόστος, τις ανθρωποώρες λαμβάνοντας υπόψη τα απαιτούμενα δεδομένα.

A-85. 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-86. Το σύστημα θα έχει διαλειτουργικότητα με το τρέχον σύστημα Μητρώο Υποδομών της Υποδιεύθυνσης Φάσματος του Τμήματος Συντήρησης Υποδομών Εποπτείας Φάσματος και μελλοντικά με το υπό σχεδιασμό σύστημα διαχείρισης πόρων. Μέσω αυτής της διαλειτουργικότητας ο υπεύθυνος προγραμματισμού θα μπορεί να βλέπει τη λίστα με τα διαθέσιμα οχήματα ανάλογα την κατηγορία του ελέγχου. Το σύστημα θα τηρεί κατάλογο των πόρων (στελέχη, οχήματα, εξοπλισμό) που θα είναι διαθέσιμα για τη διενέργεια των ελέγχων και θα υποστηρίζει τις διαδικασίες χρεώσεων. Θα πρέπει να αναπτυχθούν κατάλληλες διεπαφές για την πρόσβαση μέσω της εφαρμογής στους πόρους της μελλοντικής εφαρμογής για χρήση πόρων από το κεντρικό μητρώο (της μελλοντικής εφαρμογής) ή για τον συγχρονισμό των δεδομένων μεταξύ του κεντρικού μητρώου και του καταλόγου που τηρεί το σύστημα ελέγχων. Θα υλοποιηθεί η δυνατότητα δημιουργίας από την εφαρμογή όλων των απαιτούμενων διοικητικών εγγράφων, η δρομολόγηση για την ψηφιακή υπογραφή αυτών καθώς και η κοινοποίηση της έγκρισης στα στελέχη του κλιμακίου ή συνεργείου ελέγχου. Τα απαιτούμενα έγγραφα αλλά και η παραμετροποίηση των αναφορών που σχετίζονται με τη χρήση κρατικών οχημάτων (σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία) και του μετρητικού εξοπλισμού θα καθοριστούν στη 1^η φάση του έργου.

A-87. Το σύστημα θα παράγει όλες τις κατηγορίες Υπηρεσιακών Αναφορών, Τεχνικών Εκθέσεων που απαιτούνται για κάθε κατηγορία ελέγχου και την καταχώρηση των αποτελεσμάτων σε βάση δεδομένων με κωδικοποιημένες τιμές για τη συσχέτισή τους για την παραγωγή στατιστικών.

A-88. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα των υπό εξέλιξη ελέγχων σε διαδραστικό χάρτη χρησιμοποιώντας σύνθετα φίλτρα (π.χ., κατηγορίες ελέγχων, πορεία εξέλιξης, ανά Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος κα)

A-89. Το σύστημα θα τηρεί εκκρεμότητα για παράδοση επιπλέον στοιχείων που ζητήθηκαν από τον ελεγχόμενο, με χρονικά ορόσημα που θα εισάγει ο ελεγκτής.

A-90. Για τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα εκτός αυτών της Υποδιεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος, με την ολοκλήρωση του ελέγχου, ο χειριστής της ΕΕΤΤ θα συντάσσει την έκθεση ελέγχου, την οποία θα επισυνάπτει στο σύστημα.

A-91. Για λόγους ασφαλούς διαχείρισης, το σύστημα θα προβλέπει διαδικασία οριστικοποίησης δεδομένων ελέγχου (“κλειδωμα”). Μετά την οριστικοποίηση δεν θα επιτρέπεται καμία μεταβολή από το χρήστη.

A-92. Το σύστημα θα μπορεί να δεχθεί κωδικοποιημένα τα δεδομένα που αφορούν δαπάνες, όπως τρόπο μετακίνησης, χιλιομετρικές αποστάσεις, έξοδα διανυκτέρευσης κα, τα οποία θα εισάγει ο αρμόδιος υπάλληλος της ΕΕΤΤ ανά κατηγορία ελέγχου σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες στις κείμενες διατάξεις. Με την ολοκλήρωση του ελέγχου εκτός ή εντός έδρας και ανάλογα με τα στελέχη που συμμετείχαν στον έλεγχο, θα παράγονται τα απαιτούμενα από τη κείμενη διαδικασία ΕΝΤΥΠΑ (π.χ. ΕΝΤΥΠΟ Ημερήσιας Αποζημίωσης, κλπ). Η υπογραφή, έγκριση και προώθηση στην αρμόδια Οργανική Μονάδα της ΕΕΤΤ (π.χ. Λογιστήριο) θα γίνεται ηλεκτρονικά εντός του συστήματος. Το σύστημα θα πρέπει να καταγράφει το οικονομικό κόστος και το κόστος των ανθρωποωρών που δαπανήθηκαν για την ολοκλήρωση του/ων ελέγχου/ων για τη διεκπεραίωση ενός εισερχομένου αιτήματος, ανεξαρτήτως της κατηγορίας.

A-93. 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-94. Το σύστημα θα διασυνδέεται με το σύστημα διαχείρισης πόρων και θα μπορεί να έχει πρόσβαση στην λίστα με τον εξοπλισμό, που διαθέτει και χρησιμοποιεί το κάθε Τμήμα ή Διεύθυνση της ΕΕΤΤ, για τη διενέργεια ελέγχων. Η ενημέρωση και η διαθεσιμότητα του εξοπλισμού, θα διαμορφώνεται αυτόματα, με λήψη δεδομένων από το αντίστοιχο σύστημα.

A-95. Το σύστημα για τις κινήσεις των συνεργείων/κλιμακίων ελέγχου θα περιλαμβάνει τις απαιτούμενες διαδικασίες χρέωσης/αποχρέωσης χρήσης εξοπλισμού με την ταυτόχρονη υποβολή αναφοράς στις περιπτώσεις εμφάνισης δυσλειτουργίας ή βλάβης αυτού προς το Τμήμα Συντήρησης Υποδομών Εποπτείας Φάσματος.

A-96. Το σύστημα ελέγχων για τα δικά του δεδομένα αλλά και σε συνδυασμό με τα δεδομένα της εφαρμογής υποβολής καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχου και της εφαρμογής διαχείρισης καταγγελιών/αιτημάτων ελέγχων θα πρέπει να μπορεί να παράγει στατιστικά στοιχεία βάση κριτηρίων με όλες τις δυναμικές παραμέτρους του συστήματος σε περισσότερες της μιας μορφές (ενδεικτικά, διαγράμματα, πίνακες, η παρουσίαση των οποίων θα μπορεί να γίνεται με διαδραστικό τρόπο, σε γεωγραφικό χάρτη 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 την αρμόδια Οργανική Μονάδα, όπως

ενδεικτικά: Προώθηση Ευρημάτων ελέγχου, τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, 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.

A-100. Το σύστημα θα υποστηρίζει υπό τον έλεγχο του Ελεγκτή την περιορισμένη πρόσβαση στον Ελεγχόμενο ώστε να ανεβάζει αρχεία δεδομένων (π.χ. αρχεία PDF ή ZIP) κατευθείαν στον Φάκελο Ελέγχου.

3.1.6 Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων

A-101. Ο ανάδοχος στα πλαίσια της Σύμβασης οφείλει με φυσική παρουσία στην ΕΕΤΤ, ή τηλεδιάσκεψης με σύμφωνη γνώμη της 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 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-102. Μετά την ολοκλήρωση της καταγραφής των απαιτήσεων σε όλα τα επίπεδα: Λειτουργικές, Αρχιτεκτονικής, Ασφάλειας, Λειτουργίας, Ευχρηστίας, Σεναρίων Ελέγχου κ.α., ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει μια Μελέτη Εφαρμογής και Σχεδιασμού, την οποία θα εγκρίνει η ΕΕΤΤ, πριν την εκκίνηση της ανάπτυξης λογισμικού ή της παραμετροποίησης έτοιμου λογισμικού.

3.1.7 Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού

A-103. 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-104 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 Σύστημα 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-105 Τεκμηρίωση των υπηρεσιών ιστού που προσφέρει το Σύστημα για την παροχή πληροφόρησης.

3.1.8 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων

A-106 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. Ο αριθμός καταγγελιών που περιλαμβάνονται στα υφιστάμενα συστήματα είναι περίπου 100.000 συνολικά για θέματα τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων και για θέματα φάσματος. Διορθώσεις που θα προκύψουν από εσφαλμένη εκτέλεση του λογισμικού μετάπτωσης και κριθούν ότι πρέπει να γίνουν χειρωνακτικά, θα πραγματοποιηθούν από στελέχη του Αναδόχου.

A-107. Η ΕΕΤΤ θα παραδώσει για μετάπτωση τα δεδομένα των καταγγελιών (υφιστάμενος ψηφιακός φάκελος καταγγελίας) από το υφιστάμενα συστήματα, στο νέο, για την γρήγορη και άμεση πρόσβαση, από τα Στελέχη της ΕΕΤΤ.

A-108 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-109 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-110 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-111 Με την ολοκλήρωση της Μετάπτωσης ο ανάδοχος θα παραδώσει βεβαίωση ορθής φόρτωσης των δεδομένων και αναλυτικό κατάλογο των δεδομένων που μεταπτώθηκαν.

A-112 Η αποκοπή θα πραγματοποιηθεί με τη μέθοδο της παράλληλης λειτουργίας όπου κριθεί απαραίτητο. Η παράλληλη λειτουργία περιλαμβάνει την εκτέλεση όλων των ενεργειών που υποστηρίζουν παλιό και νέο σύστημα, ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθότητα εκτέλεσης της μετάπτωσης δεδομένων αλλά και να αναδειχθούν έγκαιρα τυχόν σφάλματα.

A-113 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-114. 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. (ΠΒ.1)
- 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 (ΠΒ.1)
- Λογισμικό τύπου Report Generator, που απαιτείται για την αλλαγή των εντύπων του συστήματος και τη δημιουργία νέων εντύπων (ΠΒ.1)

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των έτοιμων λογισμικών ο ανάδοχος θα παραδώσει Βεβαίωση Ορθής και Νόμιμης Εγκατάστασης λογισμικού (Περιεχόμενο του ΠΒ.1), τόσο για το παραγωγικό όσο και για το δοκιμαστικό περιβάλλον και οφείλει μέχρι το πέρας του έργου και πριν την οριστική παραλαβή να προσκομίσει τις άδειες χρήσης.

A-115. Ακολούθως ο Ανάδοχος οφείλει να εγκαταστήσει και να ελέγξει την ορθή λειτουργία για τα κάτωθι:

- Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου
- Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών /Αιτημάτων Ελέγχου
- 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 –ΣΗΔΕ.

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. Για την εγκατάσταση στο G-Cloud, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει Μελέτη Ταξινόμησης Δεδομένων (data classification), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν.4727/2020.

A-116. 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 πιλοτική λειτουργία τα στελέχη του φορέα θα μπορούν να ελέγξουν ξανά την λειτουργία του συστήματος στο σύνολό του με πραγματικά δεδομένα

3.1.10 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών

A-117. 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. Η on the job training, θα πρέπει κατ' ελάχιστον να είναι 15 εργάσιμες ημέρες. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει τον τίτλο, το σκοπό, το περιεχόμενο και τη διάρκεια κάθε προτεινόμενης εκπαιδευτικής ενότητας, χωριστά για κάθε τμήμα του Συστήματος 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. Η διάρκεια του on the job training που θα παρασχεθεί κατά την Φάση ΣΤ θα είναι κατ' ελάχιστο τριάντα (30) ανθρωποώρες.

A-118. 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. Ο μέγιστος αριθμός εκπαιδευόμενων ανά τμήμα εκπαίδευσης είναι είκοσι (20) άτομα.
- Οι ελάχιστες ημέρες εκπαίδευσης 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 της Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης της ΕΕΤΤ, η οποία 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 εκπαιδύσεων, 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 εκπαιδύσεις 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 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 τηλεκπαίδευσης.

3.1.11 Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας

A-119. 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-120. 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-121. 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-122. 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-123. 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-124. 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-125. 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-126. 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-127. Κάθε υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης που προτίθεται να ακολουθήσει και των σχετικών παραδοτέων / αναφορών.

A-128. 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-129. 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-130. 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-131. 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-132. 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). Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της παρούσας ο ανθρωπομήνας (ΑΜ) ορίζεται σε (είκοσι) 20 ημέρες.
- Τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της ομάδας

Στο κριτήριο αυτό δεν θα αξιολογηθούν τα βιογραφικά αλλά μόνο ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της ομάδας, δεδομένου ότι η επαγγελματική ικανότητα έχει ελεγχθεί σαν ποιοτικό κριτήριο στην παράγραφο 2.2.6 του τεύχους διακήρυξης.

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: Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών
- Φάση ΣΤ: Πιλοτική λειτουργία

Οι εργασίες ανά Φάση είναι οι κάτωθι:

| A/A Φάσης | Φάση A | Τίτλος | Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος. |
|---|---------------|--------------------|---|
| Μήνας Έναρξης | M1 | Μήνας Λήξης | M4 |
| <p>Στόχοι</p> <p>Στόχος της Φάσης A 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.</p> | | | |
| <p>Περιγραφή Εργασιών</p> <p>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 απαιτήσεων 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.</p> <p>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.</p> <p>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, η μετάπτωση των δεδομένων η αρχικοποίηση του συστήματος, οι ρόλοι και οι προσβάσεις των χρηστών, η μοντελοποίηση των διαδικασιών, το πρόγραμμα εκπαίδευσης, τα σενάρια ελέγχου, η μελέτη ταξινόμησης δεδομένων (data classification) και συμβατότητα του συστήματος με τον GDPR Κανονισμό και τις υποδείξεις του DPO. Σε αυτή τη φάση θα διενεργηθεί από τον ανάδοχο σε συνεργασία με τον DPO η μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου Προσωπικών Δεδομένων η οποία θα καταλήξει σε τυχόν απαιτήσεις που πρέπει να υλοποιήσει το έργο στα πλαίσια της ασφάλειας των δεδομένων.</p> <p>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</p> | | | |

συστήματος και της μεθοδολογίας υλοποίησης.

Ο σχεδιασμός περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- πλήρη και αναλυτική περιγραφή του νέου συστήματος (π.χ. μοντελοποίηση δεδομένων, διαγράμματα ροής δεδομένων, σχεδιασμό βάσεων δεδομένων, entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών και μεταξύ τους συσχετίσεις, ασφάλεια συστήματος, κτλ.),
- πλήρη και αναλυτική περιγραφή του εμπορικού / τυποποιημένου λογισμικού εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθεί και του λογισμικού που θα αναπτυχθεί (π.χ. ρόλοι, σκοπός, χρησιμοποιούμενη τεχνολογία, εργαλεία ανάπτυξης κτλ),
- σχέδιο δημιουργίας δοκιμαστικού και παραγωγικού περιβάλλοντος
- σχέδιο εκπαίδευσης,
- σχέδιο μετάπτωσης,
- σχέδιο, μεθοδολογία και κατάλογος σεναρίων δοκιμών ελέγχου και αποδοχής για κάθε έκδοση υλοποίησης του συστήματος,
- μελέτη διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας,
- σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ)
- σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων Έργου
- Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου Προσωπικών Δεδομένων και μελέτη ταξινόμησης δεδομένων

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 | M5 | Μήνας Λήξης | M16 |
| 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 και ακολούθως θα εγκατασταθεί σε δοκιμαστικό περιβάλλον του φορέα. Η υλοποίηση των εφαρμογών και του τελικού συστήματος θα παραδίδεται με την μορφή εκδόσεων με σκοπό την πραγματοποίηση των ελέγχων της φάσης Γ μέχρι και την τελική παράδοση. (1^η αρχική έκδοση στον 10^ο μήνα, 2^η έκδοση στον 12^ο μήνα και τελική έκδοση στον 16^ο μήνα).

Τέλος πρέπει να παραδώσει όλες τις άδειες χρήσης, όλων των προϊόντων, που προσφέρει στο έργο.

Παραδοτέα

PB.1 Προμήθεια και εγκατάσταση έτοιμου/τυποποιημένου λογισμικού και λογισμικού συστημάτων στο δοκιμαστικό και παραγωγικό περιβάλλον (M8)

PB.2 Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου (M16)

PB.3 Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου (M16)

PB.4 Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων (M16)

PB.5 Λειτουργίες Web Services – Διαλειτουργικότητας (M16)

PB.6 Υποσύστημα Παραγωγής Εκτυπώσεων (M16)

| A/A Φάσης | Φάση Γ | Τίτλος | Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος |
|---------------|--------|-------------|------------------------------|
| Μήνας Έναρξης | M9 | Μήνας Λήξης | M16 |

Στόχοι

Στόχος της Φάσης Γ είναι η επιτυχής εκτέλεση των ελέγχων μέσα από τα σενάρια των δοκιμών που θα έχει σχεδιάσει ο Ανάδοχος με σκοπό την προσωρινή παραλαβή λογισμικού εφαρμογών.

Περιγραφή Εργασιών

Κατά την φάση Γ, η ΕΕΤΤ σε συνεργασία με την ομάδα του Αναδόχου εκτελεί τα σενάρια ελέγχου. Εκτελούνται όλα τα σενάρια βήμα-βήμα σύμφωνα με το πλάνο εκτέλεσης, ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθή λειτουργία της εφαρμογής για κάθε μια διαδικασία και για όσες περιπτώσεις αυτό δεν επαληθεύεται, ο ανάδοχος στέλνει εκτενή αναφορά για επιδιόρθωση στην ομάδα ανάπτυξης του συστήματος. Ακολούθως, 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. Η διαδικασία θα στηριχθεί κατ' ελάχιστον στα σενάρια ελέγχου που παραδόθηκαν στην Φάση 1 και θα επαναληφθεί μέχρι τη διόρθωση πιθανών αποτυχιών. Περιλαμβάνει:

- επικαιροποίηση και εμπλουτισμός σεναρίων ελέγχου
- εκτέλεση Σεναρίων Ελέγχου και αποδοχής Συστημάτων, με στόχο να ελεγχθεί η κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων,
- τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, πιλοτική χρήση της εφαρμογής με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας χρηστών,
- συλλογή παρατηρήσεων, προσθήκες / τροποποιήσεις / διορθώσεις, με στόχο να επιβεβαιωθεί η εύρυθμη λειτουργία των υποσυστημάτων, τόσο μεταξύ τους όσο και υπό συνθήκες «παραγωγικής» λειτουργίας,

- επικαιροποίηση της τεκμηρίωσης συστημάτων εφόσον απαιτηθεί.

Παραδοτέα

ΠΓ.1 : Επικαιροποιημένα Σενάρια ελέγχου (M11)

ΠΓ.2 : Αποτελέσματα εκτέλεσης Σεναρίων ελέγχου – για την 1^η έκδοση του συστήματος (M12)

ΠΓ.3: Αποτελέσματα εκτέλεσης Σεναρίων ελέγχου – για την 2^η έκδοση του συστήματος (M14)

ΠΓ.4 : Αποτελέσματα εκτέλεσης Σεναρίων ελέγχου – για την τελική έκδοση του συστήματος (M16)

| A/A Φάσης | Φάση Δ | Τίτλος | Μετάπτωση Δεδομένων |
|---------------|--------|-------------|---------------------|
| Μήνας Έναρξης | M14 | Μήνας Λήξης | M16 |

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. . Η διαδικασία της μετάπτωσης θα πρέπει να μπορεί να επαναληφθεί εάν κρίνεται σκόπιμο.

Η αναφορά μετάπτωσης δεδομένων περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Υλοποιημένο Σχέδιο Μετάπτωσης
- Αρχικοποιημένη Βάση Δεδομένων
- Έλεγχος μετάπτωσης και βεβαίωση καλής λειτουργίας

Παραδοτέα

ΠΔ.1 : Αναφορά Μετάπτωσης Δεδομένων (M16)

| A/A Φάσης | Φάση Ε | Τίτλος | Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών |
|---------------|--------|-------------|---|
| Μήνας Έναρξης | M9 | Μήνας Λήξης | M16 |

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.

Περιγραφή Εργασιών

Κατά τη Φάση Ε το σύστημα θα εγκατασταθεί και τεθεί σε ετοιμότητα λειτουργίας 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 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 Πιλοτική 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 στις αναφορές πραγματοποίησης 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 Τεκμηρίωση λογισμικού (M16)

ΠΕ.2.1 Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 1ου Κύκλου(M10)

ΠΕ.2.2 Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 2ου Κύκλου (M12)

ΠΕ.3.1 Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 1ου Κύκλου (M13)

ΠΕ.3.2 Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 2ου Κύκλου (M16)

| A/A Φάσης | Φάση ΣΤ | Τίτλος | Πιλοτική Λειτουργία |
|---------------|---------|-------------|---------------------|
| Μήνας Έναρξης | M17 | Μήνας Λήξης | M18 |

Στόχοι

Στόχο της Φάσης ΣΤ αποτελεί η ορθή και επιτυχής λειτουργία του συστήματος

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 (M18)

ΠΣΤ.2 Αναφορά Επιπέδου Λειτουργίας Συστήματος (M18)

ΠΣΤ.3 Τεκμηρίωση Συστήματος (M18)

Ακολουθεί το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα των φάσεων του έργου:

| | | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| A / A | Φάση Έργου | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | Μελέτη, Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Γ | Έλεγχοι & Δοκιμές Συστήματος | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Δ | Μετάπτωση Δεδομένων | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | Εγκατάσταση, Θέση σε Λειτουργία Συστήματος και Εκπαίδευση Χρηστών | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ΣΤ | Πιλοτική λειτουργία | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3.5 Πίνακας Παραδοτέων

A-141 Ακολουθεί ο πίνακας παραδοτέων του έργου όπου κατ' ελάχιστον περιλαμβάνονται:

| α/α | Παραδοτέο | Χρόνος υποβολής | Είδος |
|------|--|-----------------|-----------|
| ΠΑ.1 | Μελέτη Εφαρμογής | M4 | Μελέτη |
| ΠΒ.1 | Προμήθεια και εγκατάσταση έτοιμου/τυποποιημένου λογισμικού και λογισμικού συστημάτων στο δοκιμαστικό και παραγωγικό περιβάλλον | M8 | Λογισμικό |
| ΠΒ.2 | Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | M16 | Λογισμικό |

| α/α | Παραδοτέο | Χρόνος υποβολής | Είδος |
|--------|--|-----------------|-----------|
| ΠΒ.3 | Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.4 | Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.5 | Λειτουργίες Web Services - Διαλειτουργικότητας | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.6 | Υποσύστημα Παραγωγής Εκτυπώσεων | M16 | Λογισμικό |
| ΠΓ.1 | Επικαιροποιημένα Σενάρια ελέγχου | M11 | Αναφορά |
| ΠΓ.2 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την 1 ^η έκδοση του συστήματος | M12 | Αναφορά |
| ΠΓ.3 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την 2 ^η έκδοση του συστήματος | M14 | Αναφορά |
| ΠΓ.4 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την τελική έκδοση του συστήματος | M16 | Αναφορά |
| ΠΔ.1 | Αναφορά Μετάπτωσης Δεδομένων | M16 | Αναφορά |
| ΠΕ.1 | Τεκμηρίωση λογισμικού | M16 | Αναφορά |
| ΠΕ.2.1 | Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 1ου Κύκλου | M10 | Αναφορά |
| ΠΕ.2.2 | Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 2ου Κύκλου | M12 | Αναφορά |
| ΠΕ.3.1 | Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 1ου Κύκλου | M13 | Αναφορά |
| ΠΕ.3.2 | Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 2ου Κύκλου | M16 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.1 | Αναφορά Αποτελεσμάτων Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας | M18 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.2 | Αναφορά Επιπέδου Λειτουργίας Συστήματος | M18 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.3 | Τεκμηρίωση Συστήματος | M18 | Αναφορά |

3.6 Εγγυήσεις-Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση

A-142. Η διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας ορίζεται σε δύο (2) έτη και ξεκινά από την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου. Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης για την Περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας θα παρέχονται δωρεάν, βάσει Συμφωνίας 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 θα προσφέρει υπηρεσίες συντήρησης και η μέγιστη διάρκεια της περιόδου συντήρησης ορίζεται σε πέντε (5) 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 επτά (7) 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 βάση 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
- Άμεση αναβάθμιση σε περίπτωση κενών ασφαλείας.

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 του Αναδόχου στα κεντρικά γραφεία της ΕΕΤΤ σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μετά από σχετική συμφωνία μεταξύ του Αναδόχου και της ΕΕΤΤ

- Προσαρμογή των εφαρμογών, ιδίως της Εφαρμογής Υποβολής Καταγγελιών και Αιτημάτων Ελέγχου, στις απαιτήσεις ενδεχόμενης νέας έκδοσης του εναρμονισμένου προτύπου για την προσβασιμότητα που θα υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση

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 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 επισκευάσθηκε.
- 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.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι καλούνται να συμπληρώσουν στον πίνακα που ακολουθεί τους προσφερόμενους χρόνους αποκατάστασης προβλημάτων ανά επίπεδο σοβαρότητας προβλήματος. Οι μέγιστοι αποδεκτοί χρόνοι αποκατάστασης περιλαμβάνονται στον ίδιο πίνακα.

| Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος | Μέγιστος Αποδεκτός Χρόνος Αποκατάστασης ⁵ | Προσφερόμενος Χρόνος Αποκατάστασης ⁶ |
|---------------------------------|--|---|
| Χαμηλό | 15 ημέρες | |
| Μέτριο | 5 ημέρες | |
| Υψηλό | 16 ώρες | |

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 αντικειμένου 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 την 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. 3.6)

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Χρηματοδότηση : Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και από την Αναθέτουσα Αρχή με ίδιους πόρους.

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

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

⁵ Από τη στιγμή αναγγελίας του προβλήματος

⁶ Από τη στιγμή αναγγελίας του προβλήματος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων (Πίνακες Συμμόρφωσης)

| | Προδιαγραφή | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|--------------------------------------|-------------|----------|----------|--------------------------|
| Γενικές Οριζόντιες απαιτήσεις | | | | |
| 1. | A-1 | ΝΑΙ | | |
| 2. | A-2 | ΝΑΙ | | |
| 3. | A-3 | ΝΑΙ | | |
| 4. | A-4 | ΝΑΙ | | |
| 5. | A-5 | ΝΑΙ | | |
| 6. | A-6 | ΝΑΙ | | |
| 7. | A-7 | ΝΑΙ | | |
| 8. | A-8 | ΝΑΙ | | |
| 9. | A-9 | ΝΑΙ | | |
| 10. | A-10 | ΝΑΙ | | |
| 11. | A-11 | ΝΑΙ | | |
| 12. | A-12 | ΝΑΙ | | |
| 13. | A-13 | ΝΑΙ | | |
| 14. | A-14 | ΝΑΙ | | |
| 15. | A-15 | ΝΑΙ | | |
| 16. | A-16 | ΝΑΙ | | |
| 17. | A-17 | ΝΑΙ | | |
| 18. | A-18 | ΝΑΙ | | |
| 19. | A-19 | ΝΑΙ | | |
| 20. | A-20 | ΝΑΙ | | |
| 21. | A-21 | ΝΑΙ | | |
| 22. | A-22 | ΝΑΙ | | |
| 23. | A-23 | ΝΑΙ | | |
| 24. | A-24 | ΝΑΙ | | |
| 25. | A-25 | ΝΑΙ | | |
| 26. | A-26 | ΝΑΙ | | |
| 27. | A-27 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|---|------|-----------|----------|--------------------------|
| 28. | A-28 | ΝΑΙ | | |
| Έτοιμο Λογισμικό | | | | |
| 29. | A-29 | ΝΑΙ | | |
| 30. | A-30 | ΝΑΙ | | |
| 31. | A-31 | ΝΑΙ | | |
| 32. | A-32 | ΝΑΙ | | |
| 33. | A-33 | ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ | | |
| 34. | A-34 | ΝΑΙ | | |
| 35. | A-35 | ΝΑΙ | | |
| 36. | A-36 | ΝΑΙ | | |
| Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | | | | |
| 37. | A-37 | ΝΑΙ | | |
| 38. | A-38 | ΝΑΙ | | |
| 39. | A-39 | ΝΑΙ | | |
| 40. | A-40 | ΝΑΙ | | |
| 41. | A-41 | ΝΑΙ | | |
| 42. | A-42 | ΝΑΙ | | |
| 43. | A-43 | ΝΑΙ | | |
| 44. | A-44 | ΝΑΙ | | |
| 45. | A-45 | ΝΑΙ | | |
| 46. | A-46 | ΝΑΙ | | |
| 47. | A-47 | ΝΑΙ | | |
| Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | | | | |
| 48. | A-48 | ΝΑΙ | | |
| 49. | A-49 | ΝΑΙ | | |
| 50. | A-50 | ΝΑΙ | | |
| 51. | A-51 | ΝΑΙ | | |
| 52. | A-52 | ΝΑΙ | | |
| 53. | A-53 | ΝΑΙ | | |
| 54. | A-54 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|----------------------------------|------|----------|----------|--------------------------|
| 55. | A-55 | ΝΑΙ | | |
| 56. | A-56 | ΝΑΙ | | |
| 57. | A-57 | ΝΑΙ | | |
| 58. | A-58 | ΝΑΙ | | |
| 59. | A-59 | ΝΑΙ | | |
| 60. | A-60 | ΝΑΙ | | |
| 61. | A-61 | ΝΑΙ | | |
| 62. | A-62 | ΝΑΙ | | |
| 63. | A-63 | ΝΑΙ | | |
| 64. | A-64 | ΝΑΙ | | |
| 65. | A-65 | ΝΑΙ | | |
| 66. | A-66 | ΝΑΙ | | |
| 67. | A-67 | ΝΑΙ | | |
| 68. | A-68 | ΝΑΙ | | |
| 69. | A-69 | ΝΑΙ | | |
| 70. | A-70 | ΝΑΙ | | |
| 71. | A-71 | ΝΑΙ | | |
| 72. | A-72 | ΝΑΙ | | |
| 73. | A-73 | ΝΑΙ | | |
| 74. | A-74 | ΝΑΙ | | |
| 75. | A-75 | ΝΑΙ | | |
| Εφαρμογή Υποβολής Ελέγχων | | | | |
| 76. | A-76 | ΝΑΙ | | |
| 77. | A-77 | ΝΑΙ | | |
| 78. | A-78 | ΝΑΙ | | |
| 79. | A-79 | ΝΑΙ | | |
| 80. | A-80 | ΝΑΙ | | |
| 81. | A-81 | ΝΑΙ | | |
| 82. | A-82 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|---|-------|----------|----------|--------------------------|
| 83. | A-83 | ΝΑΙ | | |
| 84. | A-84 | ΝΑΙ | | |
| 85. | A-85 | ΝΑΙ | | |
| 86. | A-86 | ΝΑΙ | | |
| 87. | A-87 | ΝΑΙ | | |
| 88. | A-88 | ΝΑΙ | | |
| 89. | A-89 | ΝΑΙ | | |
| 90. | A-90 | ΝΑΙ | | |
| 91. | A-91 | ΝΑΙ | | |
| 92. | A-92 | ΝΑΙ | | |
| 93. | A-93 | ΝΑΙ | | |
| 94. | A-94 | ΝΑΙ | | |
| 95. | A-95 | ΝΑΙ | | |
| 96. | A-96 | ΝΑΙ | | |
| 97. | A-97 | ΝΑΙ | | |
| 98. | A-98 | ΝΑΙ | | |
| 99. | A-99 | ΝΑΙ | | |
| 100. | A-100 | ΝΑΙ | | |
| Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής | | | | |
| 101. | A-101 | ΝΑΙ | | |
| 102. | A-102 | ΝΑΙ | | |
| Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού | | | | |
| 103. | A-103 | ΝΑΙ | | |
| 104. | A-104 | ΝΑΙ | | |
| 105. | A-105 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|---|-------|----------|----------|--------------------------|
| Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων | | | | |
| 106. | A-106 | ΝΑΙ | | |
| 107. | A-107 | ΝΑΙ | | |
| 108. | A-108 | ΝΑΙ | | |
| 109. | A-109 | ΝΑΙ | | |
| 110. | A-110 | ΝΑΙ | | |
| 111. | A-111 | ΝΑΙ | | |
| 112. | A-112 | ΝΑΙ | | |
| 113. | A-113 | ΝΑΙ | | |
| Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών | | | | |
| 114. | A-114 | ΝΑΙ | | |
| 115. | A-115 | ΝΑΙ | | |
| 116. | A-116 | ΝΑΙ | | |
| Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών | | | | |
| 117. | A-117 | ΝΑΙ | | |
| 118. | A-118 | ΝΑΙ | | |
| Υπηρεσίες Υποστήριξης Πλοτικής Λειτουργίας | | | | |
| 119. | A-119 | ΝΑΙ | | |
| 120. | A-120 | ΝΑΙ | | |
| 121. | A-121 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|------------------------------------|-------|----------|----------|--------------------------|
| 122. | A-122 | ΝΑΙ | | |
| 123. | A-123 | ΝΑΙ | | |
| 124. | A-124 | ΝΑΙ | | |
| 125. | A-125 | ΝΑΙ | | |
| 126. | A-126 | ΝΑΙ | | |
| Μεθοδολογία Υλοποίησης | | | | |
| 127. | A-127 | ΝΑΙ | | |
| 128. | A-128 | ΝΑΙ | | |
| 129. | A-129 | ΝΑΙ | | |
| 130. | A-130 | ΝΑΙ | | |
| Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης | | | | |
| 131. | A-131 | ΝΑΙ | | |
| 132. | A-132 | ΝΑΙ | | |
| 133. | A-133 | ΝΑΙ | | |
| 134. | A-134 | ΝΑΙ | | |
| 135. | A-135 | ΝΑΙ | | |
| 136. | A-136 | ΝΑΙ | | |
| 137. | A-137 | ΝΑΙ | | |
| 138. | A-138 | ΝΑΙ | | |
| 139. | A-139 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|--|-------|-----------|----------|--------------------------|
| Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Έργου | | | | |
| 140. | A-140 | ΝΑΙ | | |
| Πίνακας Παραδοτέων | | | | |
| 141. | A-141 | ΝΑΙ | | |
| Εγγύηση & Συντήρηση | | | | |
| 142. | A-142 | ΝΑΙ | | |
| 143. | A-143 | ΝΑΙ | | |
| 144. | A-144 | ΝΑΙ | | |
| 145. | A-145 | ΝΑΙ | | |
| 146. | A-146 | ΝΑΙ | | |
| 147. | A-147 | ΝΑΙ | | |
| 148. | A-148 | ΝΑΙ | | |
| 149. | A-149 | ΝΑΙ | | |
| 150. | A-150 | ΝΑΙ | | |
| 151. | A-151 | ΝΑΙ | | |
| 152. | A-152 | ΝΑΙ | | |
| 153. | A-153 | ΝΑΙ | | |
| 154. | A-154 | ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ | | |
| 155. | A-155 | ΝΑΙ | | |
| 156. | A-156 | ΝΑΙ | | |

| Προδιαγραφή | | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή Τεκμηρίωσης |
|-------------|-------|-----------|----------|--------------------------|
| 157. | A-157 | ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ | | |
| 158. | A-158 | ΝΑΙ | | |
| 159. | A-159 | 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 <https://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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

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

1. Εισαγωγή
2. Περιγραφή εργασιών & παραδοτέων, σύμφωνα με τη δομή του Παραρτήματος I
3. Χρονοδιάγραμμα & Φάσεις Υλοποίησης,
4. Μεθοδολογία διοίκησης και υλοποίησης, Σχήμα Διοίκησης Έργου, Ομάδα έργου
5. Πίνακες Συμμόρφωσης, σύμφωνα με το Παράρτημα II
6. Τεκμηριωτικό υλικό για το λογισμικό (εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια, κτλ.)
7. Πίνακες οικονομικής προσφοράς χωρίς τιμές, σύμφωνα με τη δομή του Παραρτήματος VII

Τα ηλεκτρονικά υποβαλλόμενα εγχειρίδια και τεχνικά φυλλάδια θα πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα από τον κατασκευαστικό οίκο. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει να συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον υποψήφιο Ανάδοχο, στην οποία θα δηλώνεται ότι τα αναγραφόμενα σε αυτά στοιχεία ταυτίζονται με τα στοιχεία των εγχειριδίων και τεχνικών φυλλαδίων του κατασκευαστικού οίκου.

Κάθε μία από τις Ενότητες 2, 3 και 4 της Τεχνικής Προσφοράς θα πρέπει να είναι οργανωμένη σύμφωνα με τις ενότητες του Παραρτήματος I της παρούσας Διακήρυξης, διατηρώντας τους τίτλους των ενοτήτων και των υπο-ενοτήτων. Η Ενότητα 5 της Τεχνικής Προσφοράς θα περιλαμβάνει τους Πίνακες Συμμόρφωσης (βλ. Παράρτημα II) συμπληρωμένους σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ.

Για κάθε μία από τις απαιτήσεις των ως άνω ενοτήτων/υπο-ενοτήτων ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει την τεχνική του λύση ή τη μεθοδολογική του προσέγγιση προκειμένου να τεκμηριώσει την κάλυψη της απαίτησης. Σε περίπτωση που μία απαίτηση διασπάται σε υποπεριπτώσεις, τότε ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να απαντήσει σε κάθε υποπερίπτωση ξεχωριστά. Προκειμένου να είναι ευκρινής η τεχνική λύση για κάθε απαίτηση, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αριθμήσει τις παραγράφους της τεχνικής του προσφοράς, σύμφωνα με την αρίθμηση των απαιτήσεων των ανωτέρω ενοτήτων. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναπαράγει σύμφωνα με την τεχνική του λύση πίνακες, διαγράμματα κτλ που θα περιλαμβάνονται στις ανωτέρω ενότητες. Θα πρέπει επίσης να γίνονται σαφείς παραπομπές στα Τεχνικά Φυλλάδια όπου αυτό απαιτείται.

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 ⁷ |
|---------------|-----------|---------------------------------------|---------------------------------|----|--|
| | | | ___/___/___ -___/___/___ | | |
| | | | ___/___/___ -___/___/___ | | |
| | | | | | |

⁷ Νοείται η εξειδικευμένη εμπειρία που ζητείται στην §2.2.6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Σημείωση: Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος προσφέρει Εγγύηση μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, οι αντίστοιχες στήλες «Κόστους Συντήρησης» θα πρέπει να εμφανίζουν μηδενικά κόστη.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Στοιχεία προσφέροντος | |
| Επωνυμία: | |
| Διεύθυνση: | |
| Τηλέφωνο: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |
| Στοιχεία αναθέτουσας αρχής | |
| Επωνυμία: | ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ) |
| Δράση / κωδικός ΟΠΣ: | |
| Διακήρυξη με αριθμό | |

Πίνακας 1 - Κόστος έτοιμου λογισμικού

| Α / Α | ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] | * ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | | | | |
|---------------|------------------------------------|-----------|--------------------|---------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | | | | | 1 ^ο έτος | 2 ^ο έτος | 3 ^ο έτος | 4 ^ο έτος | 5 ^ο έτος |
| 1 | Λειτουργικά Συστήματα | | | | | | | | | |
| 2 | Λογισμικό Βάσεων Δεδομένων (RDBMS) | | | | | | | | | |
| 3 | Application Server / Web Server | | | | | | | | | |
| 4 | Workflow engine | | | | | | | | | |
| 5 | Report generator | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | | | | | |

Πίνακας 2 - Κόστος εφαρμογών έργου

| Α/Α | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | Ανθρωπομήνες ⁸ | ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] |
|-----|--|---------------------------|--------------------|--------|---------|--------------------------|
| | | | ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ | ΣΥΝΟΛΟ | | |
| 1 | Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | | | | | |
| 2 | Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | | | | | |

⁸ 1 Ανθρωπομήνας = 20 ημέρες

| | | | | | | |
|---------------|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3 | Εφαρμογές Διαχείρισης Ελέγχων | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | |

Πίνακας 3 - Κόστος υπηρεσιών έργου

| Α/Α | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | Ανθρωπομήνες | ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] |
|---------------|---|--------------|--------------------|--------|---------|-----------------------------|
| | | | ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ | ΣΥΝΟΛΟ | | |
| 1 | Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής & Ανάλυσης Απαιτήσεων | | | | | |
| 2 | Υπηρεσίες Ανάπτυξης / Παραμετροποίηση Λογισμικού | | | | | |
| 3 | Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων | | | | | |
| 4 | Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας | | | | | |
| 5 | Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών και Ελέγχων | | | | | |
| 6 | Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας | | | | | |
| 7 | Υπηρεσίες Διοίκησης Έργου | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | |

Πίνακας 4 - Εκπαίδευση χρηστών

| Α/Α | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | Ανθρωποώρες | ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] |
|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------|--------|---------|-----------------------------|
| | | | ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ | ΣΥΝΟΛΟ | | |
| 1 | Εκπαίδευση Χρηστών | | | | | |
| 2 | On-the-job training Χρηστών | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | |

Πίνακας 5 - Κόστος υπηρεσιών συντήρησης

| ΕΤΟΣ ⁹ | ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€] | ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€] | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€] | ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ^{10**} |
|-------------------|--|---|---|---------|--|---|
| 1 ^ο | | | | | | |
| 2 ^ο | | | | | | |

⁹ ΕΤΟΣ: μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης.

¹⁰ Το ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (για την κάθε γραμμή του Πίνακα 5) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του Πίνακα 6.

| | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3° | | | | | | |
| 4° | | | | | | |
| 5° | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | |
| ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (αριθμητικά) | | | | | | |
| ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (ολογράφως) | | | | | | |

Το συνολικό κόστος του Πίνακα 5 υπολογίζεται στο συγκριτικό κόστος της προσφοράς αλλά όχι στο συμβατικό τίμημα του έργου (Πίνακας 6). Το συνολικό κόστος του Πίνακα 5 (Συνολική Αξία με ΦΠΑ) θα πρέπει να είναι μικρότερο από 128.767,80€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, επί ποινής αποκλεισμού.

Πίνακας 6 - Συγκεντρωτικός πίνακας οικονομικής προσφοράς έργου

| A/A | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] |
|---------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------|--------------------------|
| 1 | Κόστος έτοιμου λογισμικού (Πίνακας 1) | | | |
| 2 | Κόστος εφαρμογών έργου (Πίνακας 2) | | | |
| 3 | Κόστος υπηρεσιών έργου (Πίνακας 3) | | | |
| 4 | Κόστος Εκπαίδευσης (Πίνακας 4) | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

Το συνολικό κόστος του Πίνακα 6 αντιστοιχεί στο συμβατικό τίμημα του έργου και θα πρέπει να είναι μικρότερο από 858.452,00€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, επί ποινής αποκλεισμού.

Πίνακας 7 - Πίνακας συγκριτικού κόστους της προσφοράς

| A/A | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] | ΦΠΑ [€] | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€] |
|-----|---------------------------------------|--------------------|---------|--------------------------|
| 1 | Κόστος έτοιμου λογισμικού (Πίνακας 1) | | | |
| 2 | Κόστος εφαρμογών έργου (Πίνακας 2) | | | |
| 3 | Κόστος υπηρεσιών έργου (Πίνακας 3) | | | |
| 4 | Κόστος Εκπαίδευσης (Πίνακας 4) | | | |

| | | | | |
|---------------|---|--|--|--|
| 5 | Κόστος υπηρεσιών συντήρησης (Πίνακας 5) | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

Το συνολικό κόστος του Πίνακα 7 είναι το συγκριτικό κόστος της προσφοράς που χρησιμοποιείται αποκλειστικά στην αξιολόγηση των προσφορών και διαφέρει από το συμβατικό τίμημα (πίνακας 6).

Τρόπος πληρωμής (επιλέγεται από τον υποψήφιο σύμφωνα με το άρθρο 5.1. της διακήρυξης):

ΤΡΟΠΟΣ Α): Χωρίς χορήγηση έντοκης προκαταβολής

Ή

ΤΡΟΠΟΣ Β): Με χορήγηση έντοκης προκαταβολής έως 30% του συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ

Χρόνος ισχύος της προσφοράς: έως XX/XX/XXXX <συμπληρώνεται από τον υποψήφιο>

Κατανομή συμβατικού τιμήματος (συμπληρώνεται από τον υποψήφιο σύμφωνα με το άρθρο 2.4.4.7 σε περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση εταιρειών)

| ΜΕΛΟΣ ΕΝΩΣΗΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ |
|--------------|--------------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

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 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) στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή 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) στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή 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)

Σχέδιο Σύμβασης

Μεταξύ

ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Και

«XXXXXXXXXXXXX»

Για το Έργο με τίτλο:

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

Μαρούσι,

Πίνακας Περιεχομένων

| | |
|--|-----|
| Άρθρο 1 Αντικείμενο της σύμβασης | 155 |
| Άρθρο 2 Χρηματοδότηση της σύμβασης | 164 |
| Άρθρο 3 Διάρκεια σύμβασης – Τόπος παροχής υπηρεσιών | 164 |
| Άρθρο 4 Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής | 165 |
| Άρθρο 5 Σύμβαση και Συμβατικά Τεύχη | 166 |
| Άρθρο 6 Σχέσεις των Μερών | 167 |
| Άρθρο 7 Υποχρεώσεις του Αναδόχου | 168 |
| Άρθρο 8 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου | 171 |
| Άρθρο 9 Παραλαβή αντικειμένου - Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών | 172 |
| Άρθρο 10 Απόρριψη παραδοτέων - Αντικατάσταση | 174 |
| Άρθρο 11 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις | 175 |
| Άρθρο 12 Υπεργολαβία | 176 |
| Άρθρο 13 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της | 177 |
| Άρθρο 14 Ανωτέρα Βία | 178 |
| Άρθρο 15 Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου | 179 |
| Άρθρο 16 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης | 179 |
| Άρθρο 17 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών | 180 |
| Άρθρο 18 Γλώσσα | 181 |
| Άρθρο 19 Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/679 και τον Ν. 4624/2019 (Α' 137) | 181 |
| Άρθρο 20 Λοιποί όροι | 183 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 186 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 187 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA) | 188 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ | 192 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | 194 |

Αρ. Σύμβασης:

Στο Μαρούσι Αττικής, σήμερα _____, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Η **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**, που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της Λεωφ. Κηφισίας αρ. 60, Τ.Κ. 151 25, με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 090167877 και κωδικό ηλεκτρονικής τιμολόγησης, νόμιμα εκπροσωπούμενης στην παρούσα από τον Πρόεδρο αυτής, Καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Μασσέλο (καλούμενη εφεξής «η Αναθέτουσα Αρχή») και

2. Ο με την επωνυμία «.....» και το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει σ... .., επί της οδού αρ., Τ.Κ., με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), Δ.Ο.Υ., νόμιμα εκπροσωπούμενης δυνάμει τ... .. από τον (καλούμενη στο εξής «ο Ανάδοχος»)

Έχοντας υπόψη:

1. Την υπ' αριθ. διακήρυξη (ΑΔΑΜ.....) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης, που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την ανωτέρω εν θέματι σύμβαση παροχής υπηρεσιών.

2. Την υπ' αριθ. απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (ΑΔΑΜ.....), στο πλαίσιο της ανωτέρω Διακήρυξης, στον Ανάδοχο και τη με αριθ. πρωτ. ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή της παρούσας, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την..... .

3. 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 Παραρτήματά της,

-..... (στο εξής «τα Έγγραφα της Σύμβασης»),

- η προσφορά του Αναδόχου.

4. Ότι ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ, για την καλή εκτέλεση των όρων της παρούσας,

συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Άρθρο 1 Αντικείμενο της σύμβασης

1.1 Περιγραφή αντικειμένου

Το 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. Πιο αναλυτικά, στο έργο συμπεριλαμβάνονται:

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

Με τη σύμβαση η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκτέλεση του Έργου, τηρώντας τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας, καθώς και να παράσχει, χωρίς συμπληρωματική αμοιβή, κάθε είδους υπηρεσίες που απαιτούνται για την ορθή εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, σύμφωνα με τη σύμβαση, τη Διακήρυξη και τα λοιπά κείμενα του Διαγωνισμού και σύμφωνα με τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τις τιμές που αναφέρονται στην Προσφορά του.

Αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου των υπηρεσιών του Αναδόχου στο Παράρτημα Ι της σχετικής Διακήρυξης.

1.2 Έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά στη σύμβαση, στο Έργο περιλαμβάνονται και:

1.2.1 Όλες οι συμπληρωματικές ή παρεπόμενες εργασίες που, κατ' αντικείμενο, σχετίζονται με το Έργο ή που, κατ' εύλογη κρίση, απαιτούνται ή είναι σκόπιμο να εκτελεστούν, για την έγκαιρη και προσηκουσα ολοκλήρωση του Έργου, σύμφωνα με την κοινή πείρα και κατά τα συναλλακτικά ήθη ή σύμφωνα με τις ειδικές περιστάσεις που σχετίζονται με την εκτέλεση του Έργου.

1.2.2 Όλες οι συμπληρωματικές ή παρεπόμενες εργασίες που θα απαιτηθούν για την αντιμετώπιση όλων των θεμάτων και προβλημάτων που τυχόν ανακύψουν κατά την εκτέλεση του Έργου ή εξαιτίας αυτού.

1.3 Ορισμοί - Συντομογραφίες

Οι ακόλουθοι όροι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης και έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω:

Διακήρυξη Η Διακήρυξη Διαγωνισμού για την επιλογή Αναδόχου για την υλοποίηση του Έργου «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» με ΑΔΑΜ: 21PROC008151586

| | |
|--------------------------------|---|
| <i>Ανάδοχος</i> | Το Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο ή Κοινοπραξία ή ένωση ή σύμπραξη στην οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του Διαγωνισμού για το Έργο. |
| <i>Μέρη</i> | Τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη όταν αναφέρονται από κοινού. |
| <i>ΕΠΠΕ</i> | Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου |
| <i>Έργο</i> | Το αποτέλεσμα της εργασίας του Αναδόχου, το οποίο θα παράξει δυνάμει της σύμβασης και θα παραδώσει στην Αναθέτουσα Αρχή, όπως περιγράφεται στη Διακήρυξη και στη σύμβαση. |
| <i>Αμοιβή Συμβατικό Τίμημα</i> | Το ποσό που θα λάβει ο Ανάδοχος ως μόνη και συνολική αμοιβή του για την εκτέλεση του Έργου. |

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

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 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»,
- 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) OJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Αωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα»¹¹, της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με τον ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»

¹¹ Η υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών εταιρειών που συνάπτουν δημόσιες συμβάσεις, απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 3310/2005, σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων εκτιμώμενης αξίας ανώτερης του ενός εκατομμυρίου ευρώ (1.000.000,00 €)

- της υπ' αριθμ. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»,
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας, : “Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)” (Β' 3075),
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
- του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- του ν. 4914/2022 (Α' 61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ 996/08/2021 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Έγκριση Οργανισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων»,
- της με αριθ. 62189/2001 Κοινής Υπουργική Απόφαση (Β' 1391) «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ»,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 237/84/3-12-2001 Απόφασης της ΕΕΤΤ (Β' 1701) «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων»,
- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 838/99/14-12-2017 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Έγκριση του αναθεωρημένου Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων έργων ΕΣΠΑ 2014-2020»,

- της ΕΕΤΤ ΑΠ. 851/36/14-5-2018 Απόφασης της ΕΕΤΤ (Β' 2349) «*Οργάνωση και λειτουργία μόνιμων και έκτακτων επιτροπών και επιτροπών ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και άλλες διατάξεις*»,
- την ΕΕΤΤ ΑΠ. 852/16/21-5-2018 Απόφασης της ΕΕΤΤ «*Ανασυγκρότηση της Μονάδας Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ) της ΕΕΤΤ*», όπως ισχύει, μετά την ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ ΑΠ. 892/28/22-04-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ «*Προσθήκη Μέλους στη Μονάδα Διαχείρισης Έργων της ΕΕΤΤ και άλλες διατάξεις*», την ΕΕΤΤ ΑΠ. 903/26/19-7-2019 Απόφαση της ΕΕΤΤ, την ΕΕΤΤ ΑΠ. 949/36/27-07-2020 Απόφαση της ΕΕΤΤ την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1008/10/27-09-2021 Απόφαση της ΕΕΤΤ, την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1030/7/17-5-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ και την ΕΕΤΤ ΑΠ. 1073/23/18-05-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ,
- την από 10/5/2021 Πρόσκληση του Υπουργού Επικρατείας με κωδικό 05_B_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»*»,
- του από 13-01-2021 ηλεκτρονικού μηνύματος της ΕΕΤΤ προς τη Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, με θέμα το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης (CONCEPT) – ΕΕΤΤ – one pager request,
- του με αριθ. πρωτ. 2485 ΕΞ /29-01-2021 εγγράφου 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*»»,
- του με αριθ. πρωτ. 241/18.02.2021 εγγράφου της ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, με θέμα «*Διαβίβαση Τυποποιημένων Εντύπων Πρότασης για Πράξεις του ΕΠ ΜΔΤ*»,
- της με αριθ. πρωτ. 534/01.04.2021 Πρόσκλησης 05_B_ΜΔΤ, με α/α 4777 έκδοση: 1/0 (ΑΔΑ: Ρ5ΙΡ46ΜΠΥΓ-ΚΞΜ), όπως τροποποιήθηκε με τις εκδόσεις 2/0 (ΑΔΑ: Ψ29Η46ΜΠΥΓ-ΒΜΡ), 3/0 (ΑΔΑ:ΨΞΦΘ46ΜΠΥΓ-ΤΞΞ), την 4/0 (ΑΔΑ: 61ΜΚ46ΜΠΥΓ-0ΨΗ), την 5/0 (ΑΔΑ: 6ΟΙΑ46ΜΠΥΓ-ΩΟΟ), την 6/0 (ΑΔΑ: 6Τ7046ΜΠΥΓ-Ψ4Υ) και την 7/0 (ΑΔΑ: Ε2246ΜΠ ΥΓ-ΑΞΛ),
- της με αριθ. πρωτ. ΕΜΠ 8394/Φ960/5-10-2021 επιστολής της ΕΕΤΤ προς τον κ. Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών,
- την ΕΕΤΤ 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_B_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_B_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 ΕΕΤΤ ΑΠ 1038/4/11-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- του με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 26883/25-11-2022 μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της ΕΥΔΠ-ΨΗΜΕΤ, με θέμα «Παρατηρήσεις επί του Τεύχους Διακήρυξης για την Πράξη «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» με MIS 5150549»,
- του με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 27088/28-11-2022 εγγράφου της ΕΥΔΠ-ΨΗΜΕΤ, με θέμα «Συμπληρωματικά στοιχεία για την εξέταση της πρότασης»,
- την με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28149/9-12-2022 ενημέρωση του ΟΠΣ-ΕΣΠΑ προς την ΕΕΤΤ και τα συνημμένα αυτής, με θέμα «ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ: Υποβολή από την ΕΕΤΤ πρόσθετων εγγράφων για την πράξη με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (κωδικός ΟΠΣ 5150549)»,
- την ΕΕΤΤ ΑΠ 1037/15/04-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ: «Ορισμός Ομάδας Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ», αναφορικά με την Πρόσκληση με κωδικό 05_B_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_B_ΜΔΤ, με α/α 4777 έκδοση: 1/0 (ΑΔΑ: Ρ5ΙΡ46ΜΠΥΓ-ΚΞΜ), όπως τροποποιήθηκε]»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ 1038/4/11-07-2022 Απόφαση της ΕΕΤΤ: «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- την ΑΠ. 31969/20-7-2022 Απόφαση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών: «Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)»,
- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1040/6/22-07-2022, Έγκριση υποβολής φακέλου πρότασης της Πράξης “Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και

Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ”, στο πλαίσιο της πρόσκλησης με κωδικό 05_B_ΜΔΤ, όπως ισχύει, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ) με τίτλο “Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΙΙ”, για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα”, έγκριση συνοδευτικών εγγράφων και άλλες διατάξεις»,

- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1046/13/10-10-2022, «Θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια της Δημόσιας Διαβούλευσης επί του Σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης με τίτλο: «Ψηφιοποίηση αρχείου αποφάσεων Ολομέλειας, αδειοδοτήσεων κεραιών, νομικών υποθέσεων, δημιουργία ψηφιακού αποθετηρίου και συναφείς υπηρεσίες»,
- την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1047/17/14-10-2022 «Έγκριση υποβολής φακέλου πρότασης της Πράξης “Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ”, στο πλαίσιο της πρόσκλησης με κωδικό 05_B_ΜΔΤ, όπως ισχύει, της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ) με τίτλο “Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΙΙ”, για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα”, έγκριση συνοδευτικών εγγράφων και άλλες διατάξεις»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση του επικαιροποιημένου Τεύχους Διακήρυξης του κύριου Υποέργου «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» και διενέργεια νέας δημόσιας διαβούλευσης επί αυτού»
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ ««Υποβολή για έγκριση στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» της Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ» (MIS 5150549)»,
- την ΑΠ. ΕΕΤΤ ΧΧΧΧΧ/ΧΧ/ΧΧ-ΧΧ-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Προκήρυξη ηλεκτρονικού ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού για την ανάθεση της Σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών» της Πράξης «Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ» (MIS 5150549)»,
- Τις σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, τις λοιπές 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.

Άρθρο 2 Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η Αναθέτουσα Αρχή με ίδιους πόρους. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτους της ΕΕΤΤ.

Άρθρο 3 Διάρκεια σύμβασης – Τόπος παροχής υπηρεσιών

3.1 Δυνάμει της παρ. 6.2.1 της Διακήρυξης, η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται σε δέκα (18) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της. Σε κάθε περίπτωση η Σύμβαση λήγει με την εκπλήρωση στο σύνολό τους των υποχρεώσεων του Αναδόχου και την έγκριση του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής από την ΕΕΤΤ. Ανεξάρτητα από τη συνολική του διάρκεια, το έργο δεν θα θεωρείται ολοκληρωμένο, εάν δεν εκτελεστούν πλήρως οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, με βάση τη Σύμβαση.

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»** της Διακήρυξης. Στο τέλος της παροχής των ως άνω υπηρεσιών, θα γίνεται οριστική παραλαβή τους από την Επιτροπή παραλαβής του άρθρου 6.3 της Διακήρυξης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ίδιο άρθρο.

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. 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, το άρθρο 5.2.2 της Διακήρυξης και το Άρθρο 11 της παρούσας.

3.3 Τόπος υλοποίησης του έργου είναι κατά κύριο λόγο η έδρα της ΕΕΤΤ, καθώς και οι εγκαταστάσεις του Αναδόχου. Οι συναντήσεις θα λαμβάνουν χώρα στην έδρα της ΕΕΤΤ, εκτός εάν αλλιώς υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ. Για την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων των συναντήσεων και την εκπόνηση των παραδοτέων ο Ανάδοχος δύναται να προσφέρει τις υπηρεσίες του από τις εγκαταστάσεις του, εκτός εάν αλλιώς υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ. Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΕΕΤΤ.

3.4 Σε περίπτωση που λόγω συνθηκών δεν καταστεί δυνατή η επιτόπια διεξαγωγή των συναντήσεων ή στην περίπτωση που αποφασιστεί από την ΕΕΤΤ, οι συναντήσεις θα γίνονται διαδικτυακά με χρήση εργαλείου τηλεδιάσκεψης. Το εργαλείο τηλεδιάσκεψης που θα χρησιμοποιηθεί θα συμφωνηθεί μεταξύ του Αναδόχου και της Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης της ΕΕΤΤ, ώστε να διασφαλίζεται η ανταπόκρισή του στις απαιτήσεις ασφαλείας της ΕΕΤΤ και η χρήση του από το περιβάλλον της.

Άρθρο 4 Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής

4.1 Η αμοιβή του Αναδόχου ανέρχεται στο ποσό των χιλιάδων (.....€) ευρώ, πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.

4.2 Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις παρ. 5.1.1 και 5.1.2 της Διακήρυξης και συγκεκριμένα:

4.3 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 0,10% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, με την επισήμανση ότι ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών της παρ.6 του άρθρου 36 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 ποσοστού 4% για προμήθειες αγαθών και 8% για παροχή υπηρεσιών επί του καθαρού ποσού.

4.4 Η πληρωμή του συμβατικού τμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση 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 πληρωμή.

4.5 Εγγυητικές Επιστολές

4.5.1 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης της Σύμβασης

Ο Ανάδοχος προσκόμισε Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης της Σύμβασης, που αντιστοιχεί σε ποσοστό τέσσερα τοις εκατό (4%) του συμβατικού τιμήματος, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Η σχετική εγγυητική επιστολή παρέχεται προς κάλυψη της ευθύνης του Αναδόχου έναντι της ΕΕΤΤ για την εμπρόθεσμη και κατά τους συμφωνηθέντες όρους καλή εκτέλεση του Έργου, καλύπτει δε χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της Σύμβασης.

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, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση συμπληρωματική εγγύηση, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της Σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή της ως άνω εγγύησης γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

Η επιστροφή της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης ενεργείται, με εντολή της ΕΕΤΤ, προς το Ίδρυμα που την εξέδωσε, σε εύλογο χρονικό διάστημα, μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

4.5.2 Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

(εφόσον επιλεγεί τρόπος πληρωμής με προκαταβολή)

Ο Ανάδοχος προσκόμισε Εγγυητική Επιστολή προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της Διακήρυξης για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VIII της Διακήρυξης.

Άρθρο 5 Σύμβαση και Συμβατικά Τεύχη

5.1 Η σύμβαση αποτελείται από τα προσαρτώμενα σ' αυτήν, ως αναπόσπαστα τμήματα, συμβατικά τεύχη που αναφέρονται κατωτέρω, τα οποία ενσωματώνονται πλήρως σε αυτήν, αποτελώντας ενιαίο, αναπόσπαστο και αδιαίρετο μέρος της, ώστε η σύμβαση και τα συμβατικά τεύχη να συνθέτουν την αποκλειστική και συνολική συμφωνία μεταξύ των μερών:

5.1.1 Η σύμβαση με τα παραρτήματα αυτής,

5.1.2 Η Απόφαση περί κατακύρωσης του Διαγωνισμού,

5.1.3 Η Διακήρυξη του Διαγωνισμού, με τα παραρτήματά της,

5.1.4 Η Οικονομική προσφορά του Αναδόχου (Παράρτημα Β της παρούσης),

5.1.5 Η Τεχνική προσφορά του Αναδόχου (Παράρτημα Α της παρούσης).

5.2 Τα πιο πάνω συμβατικά στοιχεία ερμηνεύονται κατά την καλή πίστη και αλληλοσυμπληρώνονται, με σκοπό την αρτιότερη και καλύτερη εκτέλεση του Έργου και την εξασφάλιση του βέλτιστου αποτελέσματος για την Αναθέτουσα Αρχή. Ωστόσο, σε περίπτωση αντίφασης ή ασυμφωνίας μεταξύ τους, εφαρμόζονται και ισχύουν με τη σειρά προτεραιότητας με την οποία παρατίθενται ανωτέρω.

5.3 Για θέματα που δεν ρυθμίζονται ειδικά από τη σύμβαση, συμφωνείται ότι εφαρμόζονται συμπληρωματικά οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

5.4 Ο Ανάδοχος επαναλαμβάνει και διαβεβαιώνει ανεπιφύλακτα ότι ήδη με τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό ή / και την εν γένει διαδικασία ανάθεσης που προηγήθηκε της υπογραφής της σύμβασης, αποδέχθηκε πλήρως και ανεπιφύλακτα τους όρους που αποτυπώνονται στη Διακήρυξη του διαγωνισμού και τα τεύχη που τη συνοδεύουν.

5.5 Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος παραιτείται από τώρα ανεπιφύλακτα από κάθε δικαίωμά του να προσβάλει ή να αμφισβητήσει, με οποιοδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο, οποιαδήποτε διάταξη ή όρο περιλαμβάνεται στα ανωτέρω κείμενα.

Άρθρο 6 Σχέσεις των Μερών

6.1 Ο Ανάδοχος διατηρεί ανεξάρτητη επιχείρηση, συναλλάσσεται με τους τρίτους με το δικό του όνομα και για δικό του λογαριασμό και, κατά συνέπεια, η Αναθέτουσα Αρχή δεν αναλαμβάνει υποχρεώσεις του Αναδόχου, έναντι οποιουδήποτε τρίτου, όπως, ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, των αρχών, των συνεργατών, των υπαλλήλων ή των προσηθθέντων του, έστω και αν οι υποχρεώσεις αυτές σχετίζονται, άμεσα ή έμμεσα, με την εκτέλεση του Έργου.

6.2 Ο Ανάδοχος δεν έχει το δικαίωμα να ενεργεί πράξεις στο όνομα της Αναθέτουσας Αρχής και γενικά να τη δεσμεύει, έναντι τρίτων, με οποιονδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να παρέχει στον Ανάδοχο εντολή ή πληρεξουσιότητα για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων που σχετίζονται με το Έργο. Η ως άνω εντολή ή πληρεξουσιότητα θα παρέχεται και θα αποδεικνύεται, αποκλειστικά και μόνον με έγγραφο αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής που έχει τη νόμιμη εξουσία εκπροσώπησής του.

6.3 Συμφωνείται και δηλώνεται ρητά ότι ο Ανάδοχος δεν συνδέεται με την Αναθέτουσα Αρχή με σχέση προσθήσεως, αντιπροσώπευσης ή εξαρτημένης εργασίας, συμφωνεί δε ο Ανάδοχος ότι δεν θα παραπλανήσει οποιονδήποτε, με τρόπο που να του δημιουργηθεί η εσφαλμένη εντύπωση ότι του έχει παρασχεθεί τέτοια εξουσία από την Αναθέτουσα Αρχή.

6.4 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι ένωση/κοινοπραξία, τα μέλη που αποτελούν την ένωση/κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνο στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.

6.5 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι ένωση/κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης οποιοδήποτε από τα μέλη της ένωσης/κοινοπραξίας, εξαιτίας

ανικανότητας για οποιονδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της σύμβασης με τους ίδιους όρους.

Άρθρο 7 Υποχρεώσεις του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος εγγυάται και δεσμεύεται ανέκκλητα στην Αναθέτουσα Αρχή:

7.1 ότι, σύμφωνα με την παρ. 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, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

7.2 ότι, σύμφωνα με την παρ. 4.3.2. της Διακήρυξης

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.

7.3 ότι θα ενεργεί σύμφωνα με τον Νόμο και την παρούσα, ότι θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσηκούσα εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης και δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της παρούσας, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας, που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

7.4 ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ορθότητα, πληρότητα και αρτιότητα του Έργου και των εργασιών του, δεδομένου, άλλωστε, ότι, κατά δήλωσή του, διαθέτει τη σχετική

εμπειρία, καθώς και τα κατάλληλα προσόντα, τον αναγκαίο εξοπλισμό, την απαιτούμενη οργάνωση, επαρκές ανθρώπινο δυναμικό και χρηματοοικονομικούς πόρους για την έγκαιρη, πλήρη, προσήκουσα και απρόσκοπτη εκτέλεση της σύμβασης.

7.5 ότι, ανεξάρτητα από την ύπαρξη πταίσματός του ή μη, το Έργο και τα παραδοτέα του:

7.5.1 Θα έχουν τις συμφωνημένες ιδιότητες που απορρέουν από τη σύμβαση.

7.5.2 Θα είναι απαλλαγμένα από κάθε νομικό ελάττωμα. Ως τέτοιο νοείται, ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, η ύπαρξη δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας τρίτων, οι περιορισμοί στη χρήση των παραδοτέων από τον Ανάδοχο κ.τ.λ.

7.6 ότι θα συνδράμει την Αναθέτουσα Αρχή στις ενέργειες δημοσιότητας για το Έργο.

7.7 ότι θα συνεργάζεται στενά, καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της παρούσας, με την Αναθέτουσα Αρχή και θα ακολουθεί τις οδηγίες και τις υποδείξεις της Αναθέτουσας Αρχής για την αποτελεσματική και προσήκουσα εκπλήρωση του ανατεθειμένου σε αυτόν δυνάμει της παρούσας αντικειμένου.

7.8 ότι θα παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή οποιοσδήποτε αναφορές και πληροφορίες του ζητηθούν σχετικά με την εκτέλεση της παρούσας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμος για την παροχή διευκρινίσεων, την εφαρμογή οδηγιών της Αναθέτουσας Αρχής και τη διεξαγωγή ελέγχων και συναντήσεων.

7.9 ότι θα δηλώσει τη διεύθυνση του νομίμου εκπροσώπου του, ο οποίος ενεργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό του, καθώς και θα γνωστοποιεί εγγράφως και άμεσα στην Αναθέτουσα Αρχή οποιαδήποτε αλλαγή στο πρόσωπο ή τη διεύθυνσή του. Οποιαδήποτε αλλαγή ισχύει μετά την έγγραφη έγκρισή της από την Αναθέτουσα Αρχή.

7.10 ότι ο εκπρόσωπός του είναι, μεταξύ άλλων, εξουσιοδοτημένος να τον αντιπροσωπεύει σε όλα τα θέματα που αφορούν στη σύμβαση και να διευθετεί για λογαριασμό του οποιαδήποτε διαφορά προκύπτει ή σχετίζεται με την παρούσα, συμμετέχοντας, όποτε και όπου κληθεί, σε συναντήσεις με την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής της Αναθέτουσας Αρχής.

7.11 ότι θα είναι πλήρως και αποκλειστικώς υπεύθυνος και υπόχρεος για όλες τις εισφορές, οφειλές, τέλη και οποιοσδήποτε άλλες πληρωμές προς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης, ασφάλισης υγείας και σύνταξης, υπηρεσίες ή άλλες αρχές, κύριας ή επικουρικής ασφάλισης, όπως το Ι.Κ.Α., Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. κ.τ.λ., καθώς και προς οποιουδήποτε συνδέσμους, οργανισμούς, επιμελητήρια και επαγγελματικές ενώσεις, που αφορούν το προσωπικό του και εν γένει τους υπαλλήλους, συνεργάτες και προστηθέντες του. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.

7.12 ότι θα ασφαλίσει και θα διατηρεί ασφαλισμένο το προσωπικό του στους αρμόδιους ασφαλιστικούς οργανισμούς καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

7.13 ότι ρητώς ευθύνεται για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστηθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με την παρούσα, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις. Σε κάθε περίπτωση, παραμένει ο ίδιος

μόνος υπεύθυνος έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας.

7.14 ότι θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις και παραλείψεις που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο προς το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.

7.15 ότι, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, θα θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και δεν θα τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής. Η τήρηση των καθηκόντων εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας των προσώπων που χρησιμοποιεί αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου. Η παρούσα παράγραφος δεν αφορά σε πληροφορίες, που αποτελούν κοινό κτήμα, όχι όμως ως αποτέλεσμα παράβασης της παρούσας παραγράφου.

7.16 ότι η ως άνω υποχρέωση εχεμύθειας δεσμεύει και το προσωπικό, τους συνεργάτες, τους υπαλλήλους, τους προσηθέντες και τους υπεργολάβους αυτού.

7.17 ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος, ως τεχνικός υπεύθυνος, για κάθε ζημία ή βλάβη που τυχόν προκληθεί από εργατικό ή μη ατύχημα στο προσωπικό που απασχολεί για την υλοποίηση του συμβατικού αντικειμένου. Η Αναθέτουσα Αρχή λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού του Αναδόχου, ιδίως δε ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο σχετικά με τις ιδιαιτερότητες των χώρων όπου εκτελείται η σύμβαση.

7.18 ότι θα αποφεύγει την καθ' οιονδήποτε τρόπο προβολή της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με εξαίρεση την απλή αναφορά στο πελατολόγιό του.

7.19 ότι θα λαμβάνει κάθε μέτρο ασφάλειας και προστασίας για την αποτροπή ζημιάς, φθοράς ή βλάβης σε πράγματα και στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής και θα είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση κάθε είδους ζημιάς, φθοράς ή βλάβης σε πράγματα και εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, που θα προκληθούν από πράξεις ή παραλείψεις των υπαλλήλων του ή προσηθέντων αυτού, κατά την εκτέλεση της παρούσας.

7.20 ότι καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και των υπηρεσιών που χορηγεί, θα δέχεται και θα διευκολύνει απροφασίστως τους ελέγχους και επαληθεύσεις που διενεργούνται τακτικώς ή /και εκτάκτως από την αρμόδια Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του ΕΣΠΑ ή/και από οποιοδήποτε άλλο εθνικό ή ενωσιακό ελεγκτικό όργανο, καθώς και υποχρεούται να παρέχει σε αυτά τα ελεγκτικά όργανα το σύνολο των εγγράφων και πληροφοριών που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης και την παροχή των αντιστοίχων υπηρεσιών. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αναδόχου κινούνται τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της Προγραμματικής Περιόδου στην οποία έχει ενταχθεί.

7.21 ότι θα τηρεί καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης και των υπηρεσιών που χορηγεί, όσα ορίζονται στην υπεύθυνη δήλωση του παραρτήματος Ε της παρούσας.

Άρθρο 8 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου

8.1 Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠΕ), σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016. Η ΕΠΠΕ 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.

8.2 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.

8.3 Η ΕΕΤΤ δύναται να συγκροτεί Τεχνικές Ομάδες Εργασίας που θα συνδράμουν το έργο της ΕΠΠΕ.

8.4 Η ΕΕΤΤ δικαιούται να έχει πλήρη και ουσιαστική πληροφόρηση για την εξέλιξη της εκτέλεσης του Έργου και για όλα τα θέματα που σχετίζονται με αυτήν. Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος υποχρεούται:

8.4.1 Να καταρτίζει τις εκθέσεις υποβολής παραδοτέων του Έργου και να τις υποβάλει στην ΕΠΠΕ.

8.4.2 Να απαντά, εγγράφως, στα ερωτήματα που του τίθενται εγγράφως (συμπεριλαμβανομένων των ερωτημάτων που του απευθύνονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) από την ΕΠΠΕ, εντός του χρονοδιαγράμματος που ορίζεται στο σχετικό ερώτημα, και εφόσον δεν ορίζεται τέτοιο, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών. Η απάντηση του Αναδόχου δύναται να δίδεται, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το οποίο λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ, εκτός αν άλλως ορίζεται στο υποβληθέν ερώτημα.

8.5 Πέρα των ανωτέρω, η ΕΠΠΕ δικαιούται να απευθύνει, εγγράφως, στον Ανάδοχο εύλογες εντολές για την εκτέλεση του Έργου, με τη μορφή οδηγιών, υποδείξεων, παρατηρήσεων, κατευθύνσεων κ.τ.λ. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εφαρμόζει κάθε εντολή της ΕΠΠΕ και να συμμορφώνεται πλήρως προς αυτήν, εκτός αν προσκρούει σε όρο της

Σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αξιολογεί το περιεχόμενο των εντολών που δέχεται από την ΕΠΠΕ και, αν το κρίνει σκόπιμο ή αναγκαίο, να διατυπώνει απόψεις επ' αυτών.

8.6 Σε περίπτωση που η εκτέλεση ορισμένης εντολής της ΕΠΠΕ συνεπάγεται, σύμφωνα με τη Σύμβαση, χρονική καθυστέρηση ή οικονομική επιβάρυνση, ο Ανάδοχος θα ενημερώνει σχετικά, εγγράφως, την ΕΕΤΤ, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριών (3) εργάσιμων ημερών, από τη λήψη της εντολής, θα υλοποιεί δε την εντολή, μόνον μετά από έγγραφη έγκριση της Επιτροπής. Αν ο Ανάδοχος παραλείψει να ενεργήσει, εντός της ως άνω προθεσμίας, τεκμαίρεται ότι η εκτέλεση της εντολής θα γίνει χωρίς πρόσθετο κόστος και εντός του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

8.7 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει αντιρρήσεις για το ουσιαστικό περιεχόμενο των εντολών αυτών ή θεωρεί ότι θα επηρεάσουν αρνητικά το αποτέλεσμα των εργασιών του και την ποιότητα ή τις ιδιότητες του Έργου, υποχρεούται να διατυπώσει, αμελλητί και εγγράφως, με υποβολή στο πρωτόκολλο της ΕΕΤΤ, τις αντιρρήσεις του αυτές, χωρίς, όμως, να απαλλάσσεται από την υποχρέωση συμμόρφωσης.

8.8 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος αρνηθεί ή παραλείψει να συμμορφωθεί προς τις ως άνω εντολές της ΕΠΠΕ, η ΕΕΤΤ δικαιούται, κατά την κρίση της, να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου, λόγω παράβασης όρου της Σύμβασης εκ μέρους του Αναδόχου.

8.9 Η επίβλεψη από την ΕΕΤΤ και η συνεργασία της με τον Ανάδοχο, στο πλαίσιο της εκτέλεσης του Έργου, δεν απαλλάσσει τον Ανάδοχο από την αποκλειστική ευθύνη για την πλήρη, έγκαιρη και προσήκουσα εκπλήρωση των κυρίων και παρεπομένων συμβατικών του υποχρεώσεων. Ο Ανάδοχος απαλλάσσεται μόνον από την ευθύνη που τυχόν απορρέει από την εφαρμογή εντολών της ΕΠΠΕ ή/και της ΕΕΤΤ, για τις οποίες διατύπωσε ρητά αντιρρήσεις, σύμφωνα με το άρθρο 8.7. της παρούσας.

8.10 Με την επιφύλαξη των παραγράφων 8.6 και 8.8 της παρούσας, η διαδικασία της επίβλεψης που περιγράφεται παραπάνω και η διαβίβαση εντολών προς τον Ανάδοχο δεν δικαιολογεί τροποποίηση των προθεσμιών εκτέλεσης του Έργου (τμηματικών ή συνολικής) και εν γένει του χρονοδιαγράμματος, ούτε μεταβολή της αμοιβής.

Άρθρο 9 Παραλαβή αντικειμένου - Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών

9.1 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα και με τον τρόπο που καθορίζονται στα άρθρα 6.3.1 και 6.3.2 της Διακήρυξης. Ειδικότερα:

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από την ΕΠΠΕ της προηγούμενης που συγκροτείται με την προηγούμενη παράγραφο, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

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.

9.2 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 την παρ. 6.2.2 της Διακήρυξης.

9.3 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από την Επιτροπή του άρθρου 8 της παρούσας, υπό τους όρους, διαδικασίες παραλαβής και ελέγχου και αναφέρονται στο άρθρο 6.3 της Διακήρυξης.

9.4 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες. Οι προϋποθέσεις ορίζονται ειδικότερα στην παρ. 6.3.4 της Διακήρυξης.

9.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί από την επιτροπή πρωτόκολλο παραλαβής, ισχύουν τα αναφερόμενα στην παρ. 6.3.5 της Διακήρυξης.

9.6 Ανεξάρτητα από την παρ. 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 του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από τη σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

9.7 Ως ελάχιστα παραδοτέα του Έργου ορίζονται τα αναφερόμενα στον ακόλουθο πίνακα σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 του Παραρτήματος Ι της διακήρυξης και όπως αναλύονται διεξοδικά στο Παράρτημα αυτό:

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

| α/α | Παραδοτέο | Χρόνος υποβολής | Είδος |
|--------|--|-----------------|-----------|
| ΠΒ.1 | Προμήθεια και εγκατάσταση έτοιμου/τυποποιημένου λογισμικού και λογισμικού συστημάτων στο δοκιμαστικό και παραγωγικό περιβάλλον | M8 | Λογισμικό |
| ΠΒ.2 | Εφαρμογή Υποβολής Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.3 | Εφαρμογή Διαχείρισης Καταγγελιών/Αιτημάτων Ελέγχου | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.4 | Εφαρμογή Διαχείρισης Ελέγχων | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.5 | Λειτουργίες Web Services - Διαλειτουργικότητας | M16 | Λογισμικό |
| ΠΒ.6 | Υποσύστημα Παραγωγής Εκτυπώσεων | M16 | Λογισμικό |
| ΠΓ.1 | Επικαιροποιημένα Σενάρια ελέγχου | M11 | Αναφορά |
| ΠΓ.2 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την 1 ^η έκδοση του συστήματος | M12 | Αναφορά |
| ΠΓ.3 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την 2 ^η έκδοση του συστήματος | M14 | Αναφορά |
| ΠΓ.4 | Αποτελέσματα εκτέλεσης σεναρίων ελέγχου – για την τελική έκδοση του συστήματος | M16 | Αναφορά |
| ΠΔ.1 | Αναφορά Μετάπτωσης Δεδομένων | M16 | Αναφορά |
| ΠΕ.1 | Τεκμηρίωση λογισμικού | M16 | Αναφορά |
| ΠΕ.2.1 | Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 1ου Κύκλου | M10 | Αναφορά |
| ΠΕ.2.2 | Πρόγραμμα εκπαίδευσης - Εκπαιδευτικό Υλικό 2ου Κύκλου | M12 | Αναφορά |
| ΠΕ.3.1 | Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 1ου Κύκλου | M13 | Αναφορά |
| ΠΕ.3.2 | Αναφορές πραγματοποίησης εκπαίδευσης 2ου Κύκλου | M16 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.1 | Αναφορά Αποτελεσμάτων Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας | M18 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.2 | Αναφορά Επιπέδου Λειτουργίας Συστήματος | M18 | Αναφορά |
| ΠΣΤ.3 | Τεκμηρίωση Συστήματος | M18 | Αναφορά |

Άρθρο 10 Απόρριψη παραδοτέων - Αντικατάσταση

10.1 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.

10.2 Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε Ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν. 4412/2016 και την παρ. 5.2.2 της Διακήρυξης, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

10.3 Αν ο Ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις του άρθρου 11 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 11 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

11.1 Ο Ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για τους λόγους που αναφέρονται και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 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 στην ως άνω παρ. 5.2.1 της Διακήρυξης.

11.2 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 οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με την παρ. 5.2.2. της Διακήρυξης ως εξής:

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

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

11.2.3 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.

11.2.4 για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων επιβάλλονται ποινικές ρήτρες ύψους 5% της αξίας της σύμβασης, εκτός αν αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει διαφορετικά. 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.

Άρθρο 12 Υπεργολαβία

12.1 Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται, σύμφωνα με την παρ. 4.4.1 της Διακήρυξης, 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 Αναδόχου.

12.2 Ο Ανάδοχος με το από ../../.... έγγραφό του, το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα και σύμφωνα με την παρ. 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, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. 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 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, 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.

12.3 Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παρ. 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παρ. 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 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 προβλεπόμενα στην παρ. 4.4.3 της Διακήρυξης.

12.4 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.

12.5 Ο υπεργολάβος λαμβάνει γνώση της συνημμένης στην παρούσα ρήτρας ακεραιότητας και δεσμεύεται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η ως άνω δέσμευση περιέρχεται στην Αναθέτουσα Αρχή με ευθύνη του Αναδόχου.

Άρθρο 13 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

13.1 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 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, όπως αναφέρεται στο άρθρο 4.5 της Διακήρυξης.

13.2 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 14 Ανωτέρα Βία

14.1 Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

14.2 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 των υπηρεσιών, που συνιστούν το αντικείμενο της παρούσας.

14.3 Κάθε καθυστέρηση ή αδυναμία εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης στο πλαίσιο της παρούσας από οποιοδήποτε των μερών, δεν θα θεωρείται αθέτηση ή παράβαση εκ μέρους του, ούτε θα αποτελεί λόγο ευθύνης έναντι του άλλου μέρους, στο βαθμό που η καθυστέρηση ή αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε ανωτέρα βία.

14.4 Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε γεγονός που συνεπάγεται αντικειμενική αδυναμία του πληττομένου μέρους προς εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, όπως ενδεικτικά, η γενική απεργία των σχετικών με την εκτέλεση του Έργου εργαζομένων, η εμπλοκή της χώρας σε πόλεμο, η γενική ή μερική επιστράτευση ή άλλο γεγονός μη δυνάμενο να προβλεφθεί, δυνάμενο, όμως, να δημιουργήσει αντικειμενική αδυναμία συνέχισης των εργασιών ή εκπλήρωσης των υποχρεώσεων και παροχών από την παρούσα.

14.5 Διευκρινίζεται ότι απεργία (ή στάση εργασίας) οιασδήποτε είδους, επιπέδου ή διάρκειας εκ μέρους του διευθυντικού και υπαλληλικού προσωπικού του Αναδόχου, ανεξαρτήτως επιπέδου και ειδικότητας στα κεντρικά γραφεία ή τα τυχόν υποκαταστήματα, δεν θα αναγνωρίζεται ως ανωτέρα βία για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης, αλλά θα συνιστά και θα εμπίπτει στην αποκλειστική ευθύνη, κίνδυνο και δαπάνη του Αναδόχου, εκτός αν αυτές οι απεργίες είναι απεργίες εθνικής κλίμακας που έχουν κηρυχθεί αποκλειστικά από τριτοβάθμια συνδικαλιστική οργάνωση ή επαγγελματική ένωση ή επιμελητήριο και επηρεάζουν, άμεσα και αποκλειστικά, τις κατηγορίες του προσωπικού που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος.

14.6 Ο Ανάδοχος, σε περίπτωση που επικαλεστεί αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του, που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, λόγω ανωτέρας βίας, πρέπει να γνωστοποιήσει στην ΕΕΤΤ τα γεγονότα, τα οποία συνιστούν την ανωτέρα βία, εντός είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία που θα συμβούν αυτά, προσκομίζοντας όπου είναι εφικτό βεβαίωση από αρμόδια Αρχή που να επιβεβαιώνει τα γεγονότα που αναφέρει καθώς και τις επιπτώσεις τους στην εκτέλεση των υπηρεσιών. Ενώσω υφίσταται και διαρκεί ο λόγος της ανωτέρας βίας, κατά τα ανωτέρω, τα μέρη έχουν την υποχρέωση να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για τον περιορισμό των ζημιών που ήθελαν προκύψει και να πραγματοποιούν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να άρουν, χωρίς καθυστέρηση, τα αποτελέσματα οποιασδήποτε κατάστασης ανωτέρας βίας και, επίσης, να αναζητούν εύλογες εναλλακτικές μεθόδους για την επίτευξη ισοδύναμων αποτελεσμάτων, σύμφωνα με την παρούσα.

14.7 Στην περίπτωση που τα γεγονότα ανωτέρας βίας συνεχιστούν για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, τότε τα μέρη θα συνεννοηθούν με καλή πίστη, προκειμένου να καταλήξουν σε συμφωνία για τις απαιτούμενες ενέργειες, σύμφωνα με τις περιστάσεις ή για να τροποποιήσουν (εφ' όσον είναι επαρκώς δικαιολογημένο) τους όρους

της Σύμβασης συνεπεία της εξακολούθησης της ανωτέρας βίας και να καθορίσουν ταυτόχρονα τις περαιτέρω σχέσεις τους.

14.8 Αν τα Μέρη δεν κατορθώσουν να συμφωνήσουν να αναλάβουν δράση ή να τροποποιήσουν τους όρους της Σύμβασης ή να λύσουν αυτή, κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας, τότε οποιοδήποτε των μερών έχει το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη Σύμβαση, ειδοποιώντας εγγράφως το άλλο μέρος, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που υφίσταντο πριν από την, κατά τα άνω, λύση της Σύμβασης, δηλαδή, κάθε μέρος θα εκπληρώσει όλες τις συμβατικές υποχρεώσεις του που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες πριν την εμφάνιση του γεγονότος ανωτέρας βίας.

14.9 Δε θα αναγνωρίζεται ως ανωτέρα βία η αδυναμία παροχής εργασιών από τα στελέχη του Αναδόχου στην έδρα της ΕΕΤΤ ή στην έδρα του Αναδόχου ή η αδυναμία πραγματοποίησης επιτόπιων συναντήσεων μεταξύ των στελεχών της ΕΕΤΤ και των στελεχών του Αναδόχου, λόγω έκτακτων συνθηκών όπως για παράδειγμα για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας, στο βαθμό που οι εργασίες ή οι συναντήσεις αυτές μπορούν να λάβουν χώρα απομακρυσμένα με χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων (πχ εργαλεία τηλεδιάσκεψης, εργαλεία απομακρυσμένης πρόσβασης ή οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο), τηρώντας τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφάλειας, εμπιστευτικότητας και προστασίας δεδομένων.

Άρθρο 15 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 στην παρούσα σύμβαση.

Άρθρο 16 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

16.1 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.

16.2 Από και δια της έγγραφης κοινοποίησης της ως άνω καταγγελίας, η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως. Ο Ανάδοχος θα δικαιούται ως μόνη αμοιβή και αποζημίωση το μέρος της αμοιβής που αναλογεί στο τμήμα του Έργου που εκτελέστηκε μέχρι την ως άνω λύση της Σύμβασης, παραιτούμενου ρητά και ανεπιφύλακτα της αξίωσης αποζημίωσης, που απορρέει από τις διατάξεις του άρθρου 700 του Αστικού Κώδικα.

16.3 Δια του παρόντος ορίζεται ότι, εκτός από τα όσα προβλέπονται ανωτέρω, ο Ανάδοχος δεν θα δικαιούται οποιασδήποτε άλλης αμοιβής, αποζημίωσης ή οποιουδήποτε άλλου ποσού εξαιτίας της καταγγελίας της Σύμβασης, κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου και ειδικότερα, ενδεικτικά, για οποιαδήποτε άλλα έξοδα, δαπάνες, ζημίες (θετικές, αποθετικές, άμεσες, έμμεσες ή παρεπόμενες), καθώς και για απώλεια εισοδημάτων που τυχόν προκλήθηκαν ή προήλθαν καθ' οιονδήποτε τρόπο από τη λύση της Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος παραιτείται ρητά και ανέκκλητα από οποιοσδήποτε άλλες αξιώσεις ή απαιτήσεις, νόμιμες ή συμβατικές.

16.4 Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της ως άνω έγγραφης καταγγελίας της Σύμβασης, να υποβάλει προς την ΕΕΤΤ

δήλωση που θα περιγράφει λεπτομερώς τις εργασίες που έχουν εκτελεσθεί και τις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί, στο πλαίσιο του Έργου, τα Παραδοτέα που έχουν παραδοθεί ή έχουν εν όλω ή εν μέρει εκπονηθεί, τα τμήματα του Έργου που παραμένουν ανεκτέλεστα, καθώς και τη συνολική κατάσταση και συνθήκες του Έργου, κατ' εκείνο το χρόνο. Μέχρι να υποβληθεί, δεόντως, η ως άνω δήλωση, η ΕΕΤΤ δεν θα υποχρεούται να καταβάλει οποιαδήποτε πληρωμή προς τον Ανάδοχο. Η οριστική εκκαθάριση όλων των ζητημάτων και λογαριασμών μεταξύ των μερών θα λάβει χώρα μόνο μετά την ως άνω υποβολή προς την ΕΕΤΤ της ως άνω δήλωσης, οπότε και μόνο μετά την περάτωσή της ως άνω οριστικής εκκαθάρισης, θα υποχρεούται η ΕΕΤΤ να καταβάλει οποιοδήποτε τυχόν οφειλόμενο ποσό.

16.5 Λύση της Συμβάσεως λόγω Παραβάσεως Συμβατικών Όρων

16.5.1 Σε περίπτωση που η ΕΕΤΤ κρίνει ότι ο Ανάδοχος:

- (i) δεν εκπληρώνει προσηκόντως τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση ή
- (ii) έχει υποπέσει σε υπαίτια παράβαση ουσιώδους υποχρέωσης που έχει αναλάβει με τη Σύμβαση ή
- (iii) δεν συμμορφώνεται προς τις σύμφωνες με τις διατάξεις της Σύμβασης εντολές της ΕΕΤΤ

θα προσκαλεί (η ΕΕΤΤ) εγγράφως τον Ανάδοχο να εκπληρώσει αμέσως τις υποχρεώσεις του και να αποκαταστήσει πλήρως οποιαδήποτε ζημία έχει η ΕΕΤΤ υποστεί από την αντισυμβατική συμπεριφορά του. Στην πρόσκληση της ΕΕΤΤ πρέπει να διατυπώνονται οι παραβάσεις του Αναδόχου και τα απαραίτητα μέτρα επανόρθωσης.

16.5.2 Εάν ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με την πρόσκληση της ΕΕΤΤ εντός της οριζόμενης προθεσμίας, η ΕΕΤΤ δύναται να θεωρήσει ότι συντρέχει σοβαρή παράβαση των όρων της Σύμβασης και να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο σύμφωνα και με όσα ορίζονται στην παράγραφο 5.2 της Διακήρυξης. Όσον αφορά στις συνέπειες της εκπτώσεως εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας.

16.5.3 Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, η ΕΕΤΤ δικαιούται, κατά την κρίση της, να κρατήσει μέρος ή το σύνολο των παραδοτέων, καταβάλλοντας το αναλογούν συμβατικό τίμημα.

16.5.4 Η ΕΕΤΤ θα ζητήσει πλήρη αποζημίωση από τον Ανάδοχο για όλες τις ζημίες και τα έξοδα που προκλήθηκαν στο Έργο και την ΕΕΤΤ, τα οποία προκύπτουν έμμεσα ή άμεσα από παράλειψη του Αναδόχου, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων για τη διαδικασία λύσης και διαιτησίας. Αυτή η αποζημίωση είναι ανεξάρτητη από την κατάπτωση της εγγυήσεως, όπως προβλέπεται στο Άρθρο 4 της παρούσας και την επιβολή ποινικών ρητρών.

Άρθρο 17 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

17.1 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.

17.2 Ο Ανάδοχος μπορεί, κατά των αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των άρθρων της Διακήρυξης 5.2. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Παρακολούθηση της σύμβασης), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων –

αντικατάσταση), να ασκήσει τα δικαιώματα που του αναγνωρίζονται και υπό τις προϋποθέσεις και έννομες συνέπειες που ορίζονται στο άρθρο 5.3 της Διακήρυξης.

17.3 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, επιλύεται σύμφωνα με το άρθρο 5.4 της Διακήρυξης.

Άρθρο 18 Γλώσσα

Επίσημη γλώσσα της Σύμβασης και τυχόν τροποποιήσεων αυτής είναι η ελληνική. Η Σύμβαση συντάσσεται στην ελληνική γλώσσα, σε περίπτωση δε που ζητηθεί από τον Ανάδοχο η σύνταξή της και στην αγγλική, τούτο γίνεται με δαπάνη του Αναδόχου. Μεταξύ των δύο κειμένων που θα υπογραφούν υπερτερεί το Ελληνικό.

Τα Παραδοτέα συντάσσονται και υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ από τον Ανάδοχο στην ελληνική γλώσσα.

Άρθρο 19 Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/679 και τον Ν. 4624/2019 (Α' 137)

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 αναγκαίων δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων

στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) γενικών πληροφοριών, (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών 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.

Καθ' όλη τη 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 20 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.

Αφού συμφωνήθηκαν όλα τα παραπάνω και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά, συντάχθηκε το παρόν σε δύο όμοια πρωτότυπα και αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται όπως ακολουθεί και κάθε συμβαλλόμενο μέρος παρέλαβε από ένα.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (Επισυνάπτονται στη σύμβαση)

Παράρτημα Γ – Συμφωνία Εγγυημένου Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA)

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 **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.** και εντός των χρονικών πλαισίων που προβλέπονται στο **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.** 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 **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.** καταπίπτει ποινική ρήτρα 500 ευρώ ανά εβδομάδα καθυστέρησης.

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

Παράρτημα Δ – Ρήτρα ακεραιότητας

Δηλώνω/ούμε ότι δεσμευόμαστε ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.

2) δεν πραγματοποίησα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.

3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.

4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.

5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της Αναθέτουσας Αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,

6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της Σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,

7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,

8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην Αναθέτουσα Αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της Σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Αναθέτουσας Αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου]

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

Παράρτημα Ε – Υπεύθυνη δήλωση οικονομικού φορέα

Υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα με το παρακάτω περιεχόμενο

Δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5α του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμιά από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμιά από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου·

(γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο(α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπερβολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 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 προώθηση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

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

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

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

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

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

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

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

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από την ΕΕΤΤ αναλύονται στο διαδικτυακό της τόπο στη σελίδα [Δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων](#) η οποία παραπέμπει και στην σχετική Πολιτική της.