



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Διεύθυνση: Φραγκούδη 11 και Αλ. Πάντου

Τ.Κ. 101 63, Καλλιθέα Αττικής

Πληροφορίες: Νικόλαος Φλαμουράκης

Τηλέφωνο: 210 909 8282

E-mail: n.flamourakis@mindigital.gr

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΜΕΙΚΤΗΣ

ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ:

«Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr»

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ
ΠΛΕΟΝ ΣΥΜΦΕΡΟΥΣΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΠΟΨΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑ βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής	€5.498.780,00 Συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24% (€4.434.500,00 πλέον ΦΠΑ €1.064.280,00)
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ Αύξησης Φυσικού Αντικειμένου: €2.749.390,00 (ποσό με ΦΠΑ) (€2.217.250,00 πλέον ΦΠΑ €532.140,00) ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ: 824.817,00€ (ποσό με ΦΠΑ) (665.175,00€ πλέον ΦΠΑ 159.642,00€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗ € 9.939.044,85 (ποσό με ΦΠΑ) (€8.015.358,75 πλέον ΦΠΑ € 1.923.686,10) ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ: €4.440.264,85 (ποσό με ΦΠΑ) (€3.580.858,75 πλέον ΦΠΑ €859.406,10) ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ ΔΙΕΤΟΥΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ: €1.690.874,85 (ποσό με ΦΠΑ) (€1.363.608,75 πλέον ΦΠΑ €327.266,10)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΕΕ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ		
Ημ. Μήνας Έτος	Ημ. Μήνας Έτος Ώρα	Ημερομηνία	Ημέρα Εβδομάδας	Ώρα
20/06/2025	28/07/2025 Ώρα 17:00 μ.μ.	29/07/2025	Τρίτη	12:00 μ.μ.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Διαδικτυακή πύλη

promitheus.gov.gr

του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Έχοντας υπόψη:

1. Τον 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».
2. Τον Ν.4912/2022 (Α' 59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης».
3. Τον Ν. 4782/2021 (Α' 36) «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».
4. Τον Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (Προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (Α' 147), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
5. Τον 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».
6. Τον ν. 4822/2021 (Α' 135) «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας».

7. Τον Ν. 4738/2020 Κεφάλαιο Ε' «Διατάξεις για την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Ανάκαμψης "NEXT GENERATION EU" και του εντασσόμενου σε αυτόν Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RECOVERY & RESILIENCE FACILITY - ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ)» (Α' 207), Άρθρο 271 με θέμα: «Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης» (ΕΥΣΤΑ).
8. Τον Ν. 4727/2020 (Α' 184) «Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».
9. Τον Ν. 4700/2020 «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» (Α' 127).
10. Τον Ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις».
11. Τον Ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων» καθώς και τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της Οδηγίας 95/46/ΕΚ.
12. Τον Ν. 4623/2019 (Α' 134) «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».
13. Τον Ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης».
14. Τον 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».
15. Τον Ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.
16. Τον Ν. 4250/2014 (Α' 74) «Διοικητικές απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 και λοιπές ρυθμίσεις».
17. Τον Ν. 4152/2013 «Επείγοντα μέτρα Εφαρμογής των Νόμων 4046/12, 4093/12 και 4127/2013» και ειδικότερα της Παραγράφου Ζ: Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση της καθυστέρησης πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές (Α' 107), όπως ισχύει.

18. Τον Ν. 4172/2013 «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις» (Α' 167) και ιδίως τα άρθρα 64 για την παρακράτηση φόρου εισοδήματος και 65 για τον καθορισμό: α) των μη «Συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς, καθώς και τις υπουργικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση αυτού.
19. Τον Ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων» για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Ρ., του Π.Δ. 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα» της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα "Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005", καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α' 167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς. .
20. Τον Ν. 2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.
21. Τον Ν. 2121 /1993 (Α' 25) «Πνευματική ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα», ως ισχύει.
22. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8^{ης} 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.
23. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27^{ης} 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).
24. Τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023).
25. Τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5^{ης} Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 3/16.
26. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17).

27. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1).
28. Την υπ' αριθμ. 2021/0159/17.06.2021 πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου για την έγκριση της αξιολόγησης του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ελλάδας (στο εξής το «Σ.Α.Α.»).
29. Την από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστική απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1).
30. Το π.δ. 79/2023 (Α' 131) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».
31. Το π.δ. 77/2023 (Α' 130) «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων-Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών – Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και Εποπτευόμενων Φορέων».
32. Το π.δ. 3/2021 (Α' 3) «Μεταφορά Υπηρεσιών και Αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων και Μετονομασία Γενικών Γραμματειών».
33. Το π.δ. 40/2020 (Α' 85) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης».
34. Το π.δ. 83/2019 (Α' 121) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».
35. Το π.δ. 84/2019 (Α' 123) «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων», (Α'123).
36. Το π.δ. 81/2019 (Α' 119) «Σύσταση συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους – Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων».
37. Το π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών».
38. Το π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
39. το π.δ. 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία», όπως ισχύει.
40. Το άρθρο 90 του Π.Δ. 63/2005 (Α' 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα», όπως ισχύει.
41. Την υπ' αριθμ. 473/24.07.2023 (ΥΟΔΔ 708) Απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανάθεση καθηκόντων Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης».
42. Την υπ' αριθμ. 104/01.08.2023 (Β' 4841) Απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και δικαιώματος υπογραφής "Με εντολή Υπουργού" στον Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στους Προϊσταμένους των Οργανικών Μονάδων που υπάγονται στην ανωτέρω Γενική Γραμματεία (Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων, Τμημάτων και Αυτοτελών Τμημάτων)».

43. Την υπ' αριθμ. 44756/05.06.2024 (Β'3380/13.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) – Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/08.06.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας» (Β' 2453).
44. Την υπ' αριθμ. 52445 ΕΞ 2023/04.04.2023 (Β' 2385) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
45. Την υπ' αριθμ. 102080/24.10.2022 (Β' 5623) Απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων με θέμα «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016».
46. Την υπ' αριθμ. 119138 ΕΞ 2021/29.09.2021 (Β' 4499) Απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών με θέμα «Συμπλήρωση και εξειδίκευση των Αρμοδιοτήτων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Οικονομικών».
47. Την υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) Απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, όπως τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθμ. 52415 ΕΞ 2022/15.04.2022 (Β' 1927), 188159 ΕΞ 2022/21.12.2022 (Β' 6973) και 66734 ΕΞ 2024/14.05.2024 (Β' 2786) και ισχύει.
48. Την υπ' αριθμ. οικ. 98979 ΕΞ 2021/10.8.2021 (Β' 3766) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Επικρατείας, Υποδομών και Μεταφορών, Εθνικής Άμυνας και Εσωτερικών με θέμα «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019 (Α' 44)», όπως έχει τροποποιηθεί με τις υπ' αριθμ. 13005 ΕΞ 2022/01.02.2022 (Β' 438) και την 46901 ΕΞ 2024/01.04.2024 (Β' 3766) Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις.
49. Την υπ' αριθμ. 76298/13.07.2021 (Β' 3075) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με θέμα «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)».
50. Την υπ' αριθμ. 63446/02.06.2021 (Β' 2338) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 31781 ΕΞ 2022/09.03.2022 (Β' 1202) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας με θέμα «Τροποποίηση της υπ' αρ. 63446/02.06.2021 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και

Επενδύσεων και Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων (Β' 2338)» και ισχύει.

51. Την υπ' αριθμ. 3975/28.9.2020 (Β' 4322) Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Ορισμός Υπουργού ως αποφαινόμενου οργάνου και διατάκτη κατ' άρθρο 37 παρ. 2 και 3 του ν. 4622/2019 (Α' 133)».
52. Την υπ' αριθμ. 120141 ΕΞ 2021/30.09.2021 (ΑΔΑ: 6ΝΞ3Η-ΨΘ0) απόφαση του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης περί Έγκρισης του Εγχειριδίου Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης, δυνάμει της με αριθμό 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών, όπως ισχύει.
53. Την υπ' αρ. πρωτ. 11327 ΕΞ 2025/23.01.2025 (ΑΔΑ: 6ΘΝΕΗ-2ΟΛ) Απόφαση της ΕΥΣΤΑ με θέμα «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στη πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr» με κωδικό ΟΠΣΑ ΤΑ 5198354, της Δράσης με ID «16810 – ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ CRM ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ» στο ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0».
54. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 546/18.02.2025 (ΑΔΑ: 9ΛΞ2Η-Ω3Η, ΑΔΑΜ: 25REQ016929562) απόφαση έγκρισης ένταξης/τροποποίησης στο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΑΠΔΕ 2025), στη ΣΑ ΤΑ063 των έργων με τα αντίστοιχα οικονομικά τους στοιχεία όπως περιγράφονται στον πίνακα της απόφασης αυτής.
55. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΥΠΕΘΟΟ 84650/16.05.2025 Έγκριση της παρούσας Διακήρυξης για το Υποέργο Α/Α 1 «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5198354).
56. Το υπ' αριθμ. πρωτ. 16455 ΕΞ 2025/21.05.2025 (ΑΔΑΜ: 25REQ016929376) έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς τη Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας, με το οποίο διαβιβάστηκαν το σύνολο των απαιτούμενων εγγράφων για την διενέργεια του διεθνούς, ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού.
57. Την με αρ. πρωτ. 20142 ΕΞ 2025/19.06.2025 περίληψη διακήρυξης (προκήρυξη) του διεθνούς, ανοικτού διαγωνισμού για τη σύναψη μεικτής σύμβασης υπηρεσιών και προμήθειας για την «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr».
58. Τις σε εκτέλεση των ανωτέρω διατάξεων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, καθώς και λοιπές διατάξεις που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας καθώς και το σύνολο των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού,

περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου και γενικότερα κάθε διάταξη (Νόμοι, ΠΔ, ΥΑ) και ερμηνευτική εγκύκλιος που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση του έργου της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Τη διενέργεια διεθνούς, ηλεκτρονικού ανοικτού διαγωνισμού με σφραγισμένες προσφορές, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, σε ΕΥΡΩ, για τη σύναψη μεικτής σύμβασης υπηρεσιών και προμήθειας για την **«Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr»**, όπως περιγράφονται αναλυτικά στην παρούσα διακήρυξη.

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

CPV	Περιγραφή
72500000-0	Υπηρεσίες πληροφορικής
72000000-5	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
51611100-9	Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής
48000000-8	Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
72222300-0	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
72262000-9	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
80533100-0	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής
85312300-2	Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των **οκτώ εκατομμυρίων δεκαπέντε χιλιάδων τριακοσίων πενήντα οκτώ ευρώ και εβδομήντα πέντε λεπτών (€8.015.358,75)**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι στο συνολικό ποσό των εννέα εκατομμυρίων εννιακοσίων τριάντα εννέα χιλιάδων σαράντα τεσσάρων ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών (€ 9.939.044,85) **και περιγράφεται ως ακολούθως:**

	Καθαρή Αξία	Φ.Π.Α. 24%	Συνολική Αξία
Αρχικός Προϋπολογισμός Σύμβασης	4.434.500,00€	1.064.280,00€	5.498.780,00€
Δικαίωμα Προαίρεσης (αύξησης του φυσικού αντικειμένου)	2.217.250,00€	532.140,00€	2.749.390,00€



	Καθαρή Αξία	Φ.Π.Α. 24%	Συνολική Αξία
Δικαίωμα Προαίρεσης (παροχή υπηρεσιών διετούς συντήρησης)	1.363.608,75 €	327.266,10 €	1.690.874,85 €
ΣΥΝΟΛΟ	8.015.358,75 €	1.923.686,10 €	9.939.044,85 €

Αναλυτική περιγραφή του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης γίνεται στα επόμενα κεφάλαια και στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **οκτώ (8) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου, σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης. Επισημαίνεται ότι, στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων, μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει τη λήξη της σύμβασης.

Η σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0».

Φορέας Χρηματοδότησης: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Κωδικός ΣΑΤΑ 063 2025ΤΑ06300001.

Οι δαπάνες του δικαιώματος προαίρεσης της σύμβασης που αφορά **στην αύξηση του φυσικού αντικειμένου αυτής**, εφόσον ενεργοποιηθεί, θα βαρύνει άλλο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα ή τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Οι δαπάνες του δικαιώματος προαίρεσης της σύμβασης που αφορά **στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης για δύο (2) έτη, μετά την λήξη της Περιόδου Εγγύησης ενός (1) έτους**, εφόσον ενεργοποιηθεί, θα βαρύνει τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η προσφορά, από τους υποψήφιους οικονομικούς φορείς, υποβάλλεται για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών και όχι για μέρος αυτών **δεδομένου ότι η ανάθεση της σύμβασης για τις ζητούμενες υπηρεσίες υπό τη μορφή χωριστών τμημάτων/μερών δεν είναι δυνατή, διότι θα πρέπει να γίνονται παράλληλα αλληλοσυνδεόμενες ενέργειες, οι οποίες θα πρέπει να συντονίζονται από ενιαία ομάδα έργου του αναδόχου.**

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομικής άποψης προσφοράς, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας τιμής.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού αντικειμένου και των απαιτήσεων της σύμβασης δίνονται στα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ της παρούσας διακήρυξης.

Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) μέσω της διαδικτυακής πύλης promitheus.gov.gr του συστήματος.

ΤΟΠΟΣ – ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Διαδικτυακή πύλη promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ (α/α 374175)	Από τη δημοσίευση της παρούσας	28/07/2025 ΗΜΕΡΑ ΔΕΥΤΕΡΑ ΚΑΙ ΩΡΑ 17:00 μ.μ.	29/07/2025 ΗΜΕΡΑ ΤΡΙΤΗ ΚΑΙ ΩΡΑ 12:00 μ.μ.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Ο Διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και τα κάτωθι Κεφάλαια και Παραρτήματα του παρόντος τεύχους της Διακήρυξης, τα οποία θεωρούνται αναπόσπαστο μέρος της:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: ΑΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII: ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ

Εσωτερική Διανομή:

1. Γραφείο Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης
3. Γραφείο Υπηρεσιακής Γραμματέως
4. Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
5. Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας
6. Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής Προγραμματισμού & Διαχείρισης Έργων

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΣΥΜΒΑΣΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΙΤΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Μεικτή Σύμβαση Υπηρεσιών και Προμήθειας: Ταξινόμηση κατά CPV: – 72500000-0 «Υπηρεσίες πληροφορικής» – 72000000-5 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη» – 51611100-9 «Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής» – 48000000-8 «Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής» – 72222300-0 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών» – 72262000-9 «Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού» – 80533100-0 «Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής» – 85312300-2 «Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών»
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Διεθνής Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διαγωνισμός με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Εκτιμώμενη αξία παρούσας σύμβασης 4.434.500,00€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ: 5.498.780,00€, ΦΠΑ 24%: 1.064.280,00€)

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ	Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικειμένου: έως 2.217.250,00€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ: 2.749.390,00€, ΦΠΑ 24%: 532.140,00€) Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης: 1.363.608,75€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ: 1.690.874,85€, ΦΠΑ 24%: 327.266,10€)
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Συνολική εκτιμώμενη αξία σύμβασης 8.015.358,75€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 9.939.044,85€, ΦΠΑ 24%: 1.923.686,10€)
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Η σύμβαση χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Φορέας Χρηματοδότησης: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κωδικός 2025ΤΑ06300001. Πιο συγκεκριμένα, οι δαπάνες της σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης) θα βαρύνουν τον Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις που αναφέρονται στην διακήρυξη. Οι δαπάνες για την αύξηση του φυσικού αντικειμένου (δικαίωμα προαίρεσης – εφόσον ενεργοποιηθεί) θα βαρύνουν άλλο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα ή τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι δαπάνες για την παροχή υπηρεσιών διετούς συντήρησης (δικαίωμα προαίρεσης – εφόσον ενεργοποιηθεί) θα βαρύνουν τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Οκτώ (8) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	Οι Οικονομικοί Φορείς μπορούν να ζητήσουν συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Διακήρυξης μέχρι και είκοσι (20) ημέρες προ της καταληκτικής προθεσμίας υποβολής προσφορών. Τα ανωτέρω αιτήματα υποβάλλονται ηλεκτρονικά στον διαδικτυακό τόπο του συγκεκριμένου διαγωνισμού μέσω της διαδικτυακής πύλης promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ και φέρουν ψηφιακή υπογραφή. Αιτήματα παροχής πληροφοριών ή διευκρινίσεων που υποβάλλονται εκτός της ανωτέρω προθεσμίας δεν εξετάζονται. Η Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας θα απαντήσει το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά σε όλες τις διευκρινίσεις που θα ζητηθούν εντός του ανωτέρω διαστήματος και

	σε όλους όσους έχουν εγγραφεί στο Σύστημα και ενδιαφέρονται για τον συγκεκριμένο διαγωνισμό. Οι αιτήσεις παροχής διευκρινίσεων θα πρέπει να απευθύνονται, αποκλειστικά μέσω του Συστήματος, στη Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας . Κανένας Οικονομικός φορέας δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεσθεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους της Υπηρεσίας.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Από τη δημοσίευση της παρούσας
ΠΑΡΑΤΑΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	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 προ της καταληκτικής προθεσμίας υποβολής προσφορών, β) όταν στα έγγραφα για την κατάρτιση 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 των κατάλληλων προσφορών, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	28/07/2025, ημέρα Δευτέρα και ώρα 17:00 μ.μ.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	29/07/2025, ημέρα Τρίτη και ώρα 12:00 μ.μ.
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Διαδικτυακή πύλη promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ και α/α 374175

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η Διακήρυξη, σε ηλεκτρονικό φάκελο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν. 4412/2016, ως ισχύει και στην υπ' αριθμ. 44756/05-06-2024 (Β'3380/ 13.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας».
--	--

Αν η αποσφράγιση των προσφορών δεν καταστεί δυνατή την προβλεπόμενη από τη Διακήρυξη ημέρα μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών για λόγους ανωτέρας βίας (π.χ. βλάβη στο ΕΣΗΔΗΣ, απεργία, υπηρεσιακοί λόγοι, κ.λπ.) αυτή θα αναβληθεί για την ίδια ημέρα και ώρα της επόμενης εβδομάδας και αν αυτή είναι αργία την πρώτη επόμενη εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει μέσω ΕΣΗΔΗΣ όλους τους οικονομικούς φορείς που έχουν υποβάλει προσφορά για την αναβολή και την ημέρα και την ώρα της νέας ημερομηνίας αποσφράγισης. Σε περίπτωση που υφίσταται κώλυμα και κατά τη νέα ημέρα και ώρα, η ως άνω διαδικασία επαναλαμβάνεται. Η ως άνω αναφερόμενη αναβολή αποσφράγισης προσφορών, δεν συνεπάγεται σε καμία περίπτωση αντίστοιχη παράταση της προθεσμίας κατάθεσης προσφορών (άρθρο 16 της υπ' αριθμ. 44756/05-06-2024 (Β'3380/ 13.06.2024 κοινής υπουργικής απόφασης).

Περιεχόμενα**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 8**

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 8

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ 11**1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 13**

- 1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ 13
- 1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ 13
- 1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 14
- 1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ 18
- 1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ 18
- 1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ 18
- 1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ 19

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ 20

- 2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 20
 - 2.1.1 Έγγραφα της Σύμβασης 20
 - 2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα Έγγραφα της Σύμβασης 20
 - 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων 20
 - 2.1.4 Γλώσσα 21
 - 2.1.5 Εγγυήσεις 21
 - 2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 22
- 2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ 22
 - 2.2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής 22
 - 2.2.2 Εγγύηση Συμμετοχής 23
 - 2.2.3 Λόγοι Αποκλεισμού 24
 - 2.2.4 Καταλληλότητα Άσκησης Επαγγελματικής Δραστηριότητας 29
 - 2.2.5 Οικονομική και Χρηματοοικονομική Επάρκεια 30
 - 2.2.6 Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα 30
 - 2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα 30
 - 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου 31
 - 2.2.7 Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας και Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης 33
 - 2.2.8 Στήριξη στην Ικανότητα Τρίτων – Υπεργολαβία 34
 - 2.2.9 Κανόνες Απόδειξης Ποιοτικής Επιλογής 35
 - 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών 35
 - 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα 37
- 2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΆΘΕΣΗΣ 46
 - 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης 46
 - 2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών 50

2.4	ΚΑΤ'ΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	51
2.4.1	Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	51
2.4.2	Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	52
2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	55
2.4.3.1	Δικαιολογητικά Συμμετοχής	55
2.4.3.2	Τεχνική Προσφορά	56
2.4.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	57
2.4.5	Χρόνος ισχύος των προσφορών	58
2.4.6	Λόγοι απόρριψης προσφορών	58
3.	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	60
3.1	ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	60
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	60
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών	60
3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	62
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	64
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	65
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	67
4.	ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	69
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ, ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ)	69
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	70
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	70
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	71
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	71
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	73
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	74
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	74
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	76
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	77
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	77
6.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	79
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	79
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	79
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	80
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	81
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ	81

6.7	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	82
6.8	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	83
6.9	ΚΟΙΝΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	83
6.10	ΕΝΩΣΕΙΣ	84
6.11	ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ	84
6.12	ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	85
6.13	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	85
6.14	ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ	87
6.15	ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ	87
6.16	ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ	88
6.17	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ	88
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ		90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΩΡΦΩΣΗΣ		189
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)		193
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ		194
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ		195
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		201
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		205
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ		214
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ		215
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙΙ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.		220

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ**

Επωνυμία	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ Τμήμα Διαγωνισμών και Συμβάσεων
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ)	997001671
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	1053.0000000000.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Φραγκούδη 11 & Αλ.Πάντου
Πόλη	Καλλιθέα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10163
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL304
Τηλέφωνο	210 909 8282
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	n.flamourakis@mindigital.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Φλαμουράκης Νικόλαος
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.mindigital.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι φορέας του Ελληνικού Δημοσίου και εντάσσεται στους φορείς της **Κεντρικής Κυβέρνησης**.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η **παροχή γενικών δημοσίων υπηρεσιών** και ειδικότερα η δραστηριότητα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η παραγωγική λειτουργία και η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και της Δημόσιας Διοίκησης.

Στοιχεία Επικοινωνίας

α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση και δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ και συστημικό α/α **374175**

Για την απευθείας πρόσβαση στα έγγραφα του διαγωνισμού ο υποψήφιος οικονομικός φορέας μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/374175>

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

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα γενική διεύθυνση και στο διαδίκτυο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.mindigital.gr & www.gsis.gr.

1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Είδος διαδικασίας

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

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η παρούσα σύμβαση μη συμπεριλαμβανομένου των δικαιωμάτων προαίρεσης, περιλαμβάνεται στην Πράξη: «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr», η οποία έχει ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 11327 ΕΞ 2025/23-01-2025 (ΑΔΑ: 6ΘΝΕΗ-2ΟΛ) και έχει λάβει κωδικό MIS 5198354. Οι δαπάνες του εν λόγω Έργου, εκτός των δικαιωμάτων προαίρεσης, χρηματοδοτούνται από τις πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, (ΣΑΤΑ 063), στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGeneration EU. Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κωδικός **ΣΑΤΑ 063, 2025ΤΑ06300001**, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ. **546/18-02-2025** (ΑΔΑ: 9ΛΞ2Η-Ω3Η, ΑΔΑΜ: 25REQ016929562) απόφαση ένταξης στο ΠΔΕ του έτους 2025.

Χρηματοδότηση Δικαιωμάτων Προαίρεσης της σύμβασης:

Οι δαπάνες του δικαιώματος προαίρεσης της σύμβασης που αφορά στην αύξηση του φυσικού αντικειμένου αυτής, εφόσον ενεργοποιηθεί, θα βαρύνει, άλλο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα ή τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Οι δαπάνες του δικαιώματος προαίρεσης της σύμβασης που αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης για δύο (2) έτη, μετά την λήξη της Περιόδου Εγγύησης ενός (1) έτους, εφόσον ενεργοποιηθεί, θα βαρύνει τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου gov.gr, λειτουργεί με την ΥΑ/17270 ΕΞ 2023 (Β' 2220) «Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr)». Οι κυβερνητικοί φορείς, οι οποίοι δημοσιεύουν ψηφιακές υπηρεσίες στην ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr υποχρεωτικά εντάσσονται στην ΕΨΥ support.gov.gr. Η οριζόντια ψηφιακή πλατφόρμα support.gov.gr παρέχει ψηφιακές λειτουργίες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Η περιοχή της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών αποτελεί τον 5ο δείκτη αξιολόγησης της χώρας όπως αποτυπώνεται στην ετήσια έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ψηφιακή Δεκαετία (δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – DESI).

Υποστήριξη Χρηστών: Η χώρα μας πλησιάζει τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 86,4%, με ποσοστό της τάξεως του 85,1% και αύξηση 10 ποσοστιαίων μονάδων. Πρόκειται για πρόοδο σημαντικά μεγαλύτερη από την αντίστοιχη ευρωπαϊκή που είναι της τάξης των 2,85 ποσοστιαίων μονάδων. (<https://mindigital.gr/archives/6303>)

Επιχειρησιακή ευθύνη για την Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ- support.gov.gr) έχουν η Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της και η Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.).

Αρμόδια οργανική μονάδα για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη διαχείριση και την παραγωγική λειτουργία της Υπηρεσίας Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης - support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) είναι η Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Αντικείμενο της σύμβασης είναι:

- η προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση ενιαίας (ενός κατασκευαστή), έτοιμης, εμπορικής, πλατφόρμας λογισμικού, με απεριόριστες άδειες χρήσης, πολυκαναλικής εξυπηρέτησης πολιτών, η οποία θα διαλειτουργεί με την υφιστάμενη οριζόντια ενιαία υπηρεσία Support.gov.gr, επεκτείνοντας τις δυνατότητες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των φορέων, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- η ένταξη σε αυτήν τριάντα (30) φορέων Δημόσιας Διοίκησης, μέσω υπηρεσιών αρχικοποίησης
- η ένταξη σε αυτήν του συνόλου των φορέων Τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού και
- η ανάπτυξη πενήντα (50) νέων ψηφιακών υπηρεσιών υποβοήθησης - εξυπηρέτησης της καθημερινότητας των πολιτών με έμφαση στις υπηρεσίες καθημερινότητας της τοπικής αυτοδιοίκησης

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει απεριόριστες άδειες χρήσης της έτοιμης, ενιαίας εμπορικής πλατφόρμας, ενός κατασκευαστή, για το σύνολο των φορέων που είναι ήδη ενταγμένοι, ή θα ενταχθούν στο μέλλον στο gov.gr.

Σε συνέχεια της λειτουργίας του Support.gov.gr και των συμπερασμάτων που ελήφθησαν από την παραγωγική του λειτουργία, **το ολοκληρωμένο έργο αφορά δύο μέτωπα εργασίας, που αναπτύσσονται σε διακριτές φάσεις υλοποίησης.**

Το Μέτωπο εργασίας 1 θα προσφέρει σε όλους τους φορείς της Κυβέρνησης μια σύγχρονη, ενοποιημένη σε επίπεδο κυβέρνησης, τεχνολογική πλατφόρμα διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης, για όλα τα ζητούμενα κανάλια επικοινωνίας, σε διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με την υφιστάμενη Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία - support.gov.gr.

Ειδικότερα ζητείται ο εμπλουτισμός της κεντρικής ψηφιακής πλατφόρμας εξυπηρέτησης, support.gov.gr, με τη χρήση ενιαίας κυβερνητικής άδειας (governmental licence), για αποκεντρωμένη χρήση της από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού, με όρους και προϋποθέσεις που θα ανταποκρίνονται αφενός στο θεσμικό πλαίσιο που επιτάσσει τη διοικητική αυτοτέλεια των τελευταίων και αφετέρου στις επιταγές του Ευρωπαϊκού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπως αυτός έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία.

Τα κανάλια επικοινωνίας που θα περιλαμβάνονται στην προαναφερθείσα κυβερνητική άδεια (government license), θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- Ψηφιακά αιτήματα υποστήριξης για μη ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς ή και οι Δήμοι της χώρας
- Τηλεφωνικά αιτήματα υποστήριξης για ψηφιακές υπηρεσίες ή και μη ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς του έργου
- Εξυπηρέτηση με επίσκεψη, ώστε να καταγράφεται το έργο της επιτόπιας εξυπηρέτησης, μετά από επίσκεψη του πολίτη στις υπηρεσιακές μονάδες
- Mobile Εξυπηρέτηση, με την παροχή ενός ενιαίου mobile app, ως module της ενιαίας πλατφόρμας που θα εγκατασταθεί και την παροχή του με την μορφή white label προς τους φορείς και τους Δήμους.
- Εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών ραντεβού για μη ψηφιακές υπηρεσίες ή για υπηρεσίες που παρέχονται υβριδικά από τους φορείς (ψηφιακά και με επίσκεψη)
- Ψηφιακές αιτήσεις για την ψηφιοποίηση νέων διαδικασιών με έμφαση σε τομείς καθημερινότητας

Η ψηφιακή πλατφόρμα θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχουν οι φορείς, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που δεν παρέχονται ψηφιακά. Στόχος της χρήσης της είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, ανεξάρτητα του μοντέλου παροχής

τους και η διασύνδεση της με την υφιστάμενη υποδομή της Ε.Ψ.Υ. - support.gov.gr, για τα αιτήματα που η πύλη εισόδου είναι το gov.gr και θα αφορούν σε ψηφιακές υπηρεσίες.

Το αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 1 ολοκληρώνεται με την παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών αρχικοποίησης – παραμετροποίησης του συστήματος, εκπαίδευσης των χρηστών, μετάπτωσης δεδομένων και υπηρεσιών διαλειτουργικότητας για 30 φορείς της γενικής κυβέρνησης.

Το Μέτωπο εργασίας 2, αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία πενήντα (50) νέων οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών με έμφαση στην καθημερινότητα του πολίτη, όπως αυτή εξυπηρετείται κυρίως από την τοπική αυτοδιοίκηση 1ου βαθμού.

Ειδικότερα **περιλαμβάνει την ανάπτυξη πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών**, με τη μορφή αιτήσεων πολιτών, για τη διευκόλυνση σε θέματα καθημερινότητας, οι οποίες θα εξυπηρετούνται από πολλές όμοιες ή κοινές υπηρεσιακές μονάδες διαφορετικών φορέων του κράτους ή της αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού (με έμφαση σε υπηρεσίες Δήμων). Οι υπηρεσίες θα αναπτυχθούν κεντρικά μέσω πλατφόρμας ανάπτυξης και παραμετροποίησης, θα διασυνδεθούν ως προς την ροή εξυπηρέτησης με την πλατφόρμα και θα ομογενοποιούν κοινές λειτουργίες.

Δεδομένου ότι αρκετοί φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' Βαθμού (ιδιαίτερα οι μεγάλοι Δήμοι) έχουν επενδύσει στην λειτουργία κάθετων συστημάτων εξυπηρέτησης για θέματα καθημερινότητας, αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 2 είναι και η παροχή δυνατότητας διασύνδεσης της κεντρικής ψηφιακής πλατφόρμας πολυκαναλικής εξυπηρέτησης με τα συστήματα αυτά.

Περαιτέρω απαιτείται και η απλοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούν οι Δήμοι και τυποποίηση των ζητούμενων δικαιολογητικών για τις πενήντα αιτήσεις υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Μετώπου Εργασίας 2, καθώς και η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας των δικαιολογητικών που θα διατίθενται ως service από το ΚΕΔ κατά την έναρξη των υπηρεσιών ανάπτυξης του έργου.

Το αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 2 ολοκληρώνεται με την παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών αρχικοποίησης – παραμετροποίησης του συστήματος και εκπαίδευσης των χρηστών στους 332 Δήμους της χώρας.

Η προσφερόμενη πλατφόρμα εξυπηρέτησης, απαιτείται να είναι μία, ενιαία, δοκιμασμένη, πλατφόρμα έτοιμου λογισμικού, με σημαντικές εγκαταστάσεις σε πλήθος διαφορετικού τύπου φορέων. Η διαίρεση σε μέτωπα εργασίας του παρόντος αφορά κυρίως στην διάκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών παραμετροποίησης για την υλοποίηση του αντικειμένου εργασίας, επιμέρους στόχων του έργου.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα προσφέρει έτοιμη ενιαία πλατφόρμα εξυπηρέτησης, ενός κατασκευαστή, η οποία να περιλαμβάνει το σύνολο των modules που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου.

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

- 72500000-0 Υπηρεσίες πληροφορικής,
- 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη,
- 51611100-9 Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής,
- 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής,
- 72222300-0 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών,
- 72262000-9 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού,
- 80533100-0 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής,
- 85312300-2 - Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών.

Η συνολική εκτιμώμενη Αξία της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των **οκτώ εκατομμυρίων δεκαπέντε χιλιάδων τριακοσίων πενήντα οκτώ ευρώ και εβδομήντα πέντε λεπτών (8.015.358,75 €)** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι στο ποσό των **εννέα εκατομμυρίων εννιακοσίων τριάντα εννέα χιλιάδων σαράντα τεσσάρων ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών (9.939.044,85 €)**, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Το οικονομικό αντικείμενο της σύμβασης παρατίθεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των **τεσσάρων εκατομμυρίων τετρακοσίων τριάντα τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ, (4.434.500,00 €)** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι στο ποσό των **πέντε εκατομμυρίων τετρακοσίων ενενήντα οκτώ χιλιάδων επτακοσίων ογδόντα ευρώ (5.498.780,00 €)**, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Επιπλέον υφίστανται τα ακόλουθα δικαιώματα προαίρεσης τα οποία αφορούν σε:

- **Δικαίωμα προαίρεσης το οποίο αφορά στη δυνατότητα αύξησης του φυσικού αντικείμενου της σύμβασης, εκτιμώμενης αξίας έως του ποσού των δύο εκατομμυρίων διακοσίων δεκαεπτά χιλιάδων διακοσίων πενήντα Ευρώ (2.217.250,00 €), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι έως του ποσού των δύο εκατομμυρίων επτακοσίων σαράντα εννέα χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα ευρώ, (2.749.390,00 €), συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.**

Το δικαίωμα προαίρεσης αφορά ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στην παροχή Υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Πίνακα 3 του Παραρτήματος VII: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς ή/και αδειών Έτοιμου Λογισμικού, σύμφωνα με τον Πίνακα 2 του Παραρτήματος VII: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) και δύναται να ενεργοποιηθεί ανά πάσα στιγμή καθ' όλη τη

διάρκεια εκτέλεσης της αρχικής σύμβασης, είτε τμηματικά, είτε στο σύνολο του και για χρονική διάρκεια που δε θα παρατείνει τη συνολική διάρκεια της αρχικής σύμβασης σε ποσοστό άνω του 50% και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν του Οροσήμου ολοκλήρωσης του έργου, όπως αυτό έχει τεθεί στο εκάστοτε ισχύον ΕΣΑΑ (Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας). Το ως άνω δικαίωμα προαίρεσης ενεργοποιείται με μονομερή δήλωση της αναθέτουσας αρχής (ήτοι απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου) προς τον ανάδοχο της σύμβασης, κατόπιν σχετικής γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου που παρακολουθεί την παρούσα σύμβαση, ο οποίος (ανάδοχος) θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς.

Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης των υπηρεσιών επέκτασης/βελτίωσης του φυσικού αντικειμένου δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της αμοιβής του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για το αμετάβλητο της προσφοράς του για οποιοδήποτε λόγο, με βάση την οικονομική του προσφορά.

- **Δικαίωμα προαίρεσης το οποίο αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης αδειών λογισμικού και λογισμικού εφαρμογών για μέγιστη διάρκεια δύο (2) ετών** μετά τη λήξη της Περιόδου Εγγύησης ενός (1) έτους, με τους ίδιους όρους παροχής υπηρεσιών συντήρησης με την εγγυητική περίοδο, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας, ως ακολούθως:

- **μονοετή συντήρηση**, συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **εξακοσίων εξήντα πέντε χιλιάδων εκατόν εβδομήντα πέντε ευρώ (665.175,00 €)**, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού **οκτακοσίων είκοσι τεσσάρων χιλιάδων οκτακοσίων δεκαεπτά ευρώ (824.817,00 €)** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

και κατά μέγιστο

- **διετή συντήρηση**, συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **ενός εκατομμυρίου τριακοσίων εξήντα τριών χιλιάδων εξακοσίων οκτώ ευρώ και εβδομήντα πέντε λεπτών (1.363.608,75 €)**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού **ενός εκατομμυρίου εξακοσίων ενενήντα χιλιάδων οκτακοσίων εβδομήντα τεσσάρων ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών (1.690.874,85 €)**, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Το ως άνω δικαίωμα προαίρεσης ενεργοποιείται ετησίως, με μονομερή δήλωση της αναθέτουσας αρχής (ήτοι απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου) προς τον ανάδοχο της σύμβασης, κατόπιν σχετικής γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου που παρακολουθεί την παρούσα σύμβαση, ο οποίος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς. Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης των υπηρεσιών συντήρησης προβλέπεται η δυνατότητα αναπροσαρμογής της αμοιβής του αναδόχου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6.5 της παρούσας.



Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **οκτώ (8) μήνες** όπως περιγράφεται στην Παρ. 6.2 της παρούσας.

Η προσφορά, από τις υποψήφιους οικονομικούς φορείς, υποβάλλεται για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών και όχι για μέρος αυτών **δεδομένου ότι η ανάθεση της σύμβασης για τις ζητούμενες υπηρεσίες υπό τη μορφή χωριστών τμημάτων/μερών δεν είναι δυνατή, διότι θα πρέπει να γίνονται παράλληλα αλληλοσυνδεόμενες ενέργειες, οι οποίες θα πρέπει να συντονίζονται από ενιαία ομάδα έργου του αναδόχου.**

Αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ της παρούσας διακήρυξης.

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

1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και αναφέρονται αναλυτικά στο προοίμιο της απόφασης.

1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 28/07/2025 και ώρα 17:00 μ.μ..

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

1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 20/06/2025 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρίστηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **374175** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Η Διακήρυξη καταχωρίστηκε και στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στον ιστότοπο: www.mindigital.gr & www.gsis.gr.

1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ

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, και τις συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του νόμου 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 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

2.1.1 Έγγραφα της Σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η με αρ. πρωτ. 20142 ΕΞ 2025/19-06-2025 Προκήρυξη της Σύμβασης, 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

Ο φάκελος της δημόσιας σύμβασης τηρείται στο ΕΣΗΔΗΣ, στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού με α/α **374175**, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 45 του ν. 4412/2016 και την υπ' αριθ. 3543/25.01.2025 (Β' 318) κατ' εξουσιοδότηση απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

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 αποκλειστικά με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης promitheus.gov.gr.

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **είκοσι (20) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που τους έχουν χορηγηθεί σχετικά διαπιστευτήρια (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλον τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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 καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής 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 σχετίζονται με την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της αναθέτουσας αρχής.

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

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

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο. Ειδικότερα, στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με τον Νόμο 1497/1984 (Α'188), ενώ τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη, είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της ελληνικής 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 χωρίς να είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς μετάφραση στην ελληνική.

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

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνεται 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 νόμου 4364/ 2016 (Α'13), τα οποία λειτουργούν νόμιμα στα Κράτη - Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα συμβαλλόμενα κράτη στη 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.

Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής που εκδίδονται σε οποιοδήποτε κράτος από τα παραπάνω εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, (ή τον κύριο του έργου ή τον φορέα κατασκευής στις περιπτώσεις δημοσίων συμβάσεων έργων, μελετών και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών), δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον ψηφιακό τέλος συναλλαγής, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης ή πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος 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.

Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής της παραγράφου 2.2.2 και η Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης της παραγράφου 4.1 συντάσσονται σύμφωνα με τα Υποδείγματα του Παραρτήματος V.

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 αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ενημέρωση για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

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

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

μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

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

3. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση, στο μέτρο που η περιβολή ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον. Σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης στην ένωση, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι στην προσφορά απαραιτήτως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της Ένωσης/Κοινοπραξίας καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες, περί κατανομής των ευθυνών τους, έχουν ισχύ μόνον 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 της Σύμβασης.

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμμετέχει αυτόνομα ή με άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στο διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερες από μία προσφορές, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.4.6 της παρούσας.

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, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V - Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών (i).

Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **2%** της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και μη συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης της σύμβασης). Αναλυτικότερα, για τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οι συμμετέχοντες οικονομικοί φορείς καταθέτουν εγγυητική επιστολή συμμετοχή αξίας **ογδόντα οκτώ χιλιάδων εξακοσίων ενενήντα ευρώ (€ 88.690,00)**.

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, 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 νόμου 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 (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του νόμου 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 νόμου 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 έναν από τους ακόλουθους λόγους:

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

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

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας

και την αντικατάσταση της απόφασης-πλασίου 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 νόμου 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 νόμου 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-πλασίου 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.

Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στους διαχειριστές.

Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, η υποχρέωση των προηγούμενων εδαφίων αφορά στους νόμιμους εκπροσώπους τους.

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην 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 στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

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

2.2.3.3 Κατ' εξαίρεση, δεν αποκλείονται για τους λόγους των ανωτέρω παραγράφων, εφόσον συντρέχουν επιτακτικοί λόγοι δημόσιου συμφέροντος, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά λόγοι δημόσιας υγείας ή/και λόγοι προστασίας του περιβάλλοντος.

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 νόμου 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή 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 3γ του άρθρου 44 του νόμου 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 νόμου 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

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

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

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

(η) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν στον αποκλεισμό, στην επιλογή ή στην 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 της πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα, ο οποίος βρίσκεται σε μια εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση β' της παρούσας παραγράφου, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεδειγμένα 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.

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του νόμου 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσας αφορούν στις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη

ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

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

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

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

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

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

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

2.2.3.7. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μία 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.

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

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

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

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η αναθέτουσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφο, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

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

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

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του,

εφόσον αυτά έχουν ληφθεί **μετά** την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

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

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

2.2.3.9. 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 ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του νόμου 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 ζητήσει να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

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 παραπάνω απαίτηση πρέπει να καλύπτεται από κάθε ένα μέλος της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και Χρηματοοικονομική Επάρκεια

Όσον αφορά στην οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να έχουν:

- Μέσο **γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών** για τα τρία (3) τελευταία έτη (2022, 2023, 2024) ή, για όσα έτη δραστηριοποιείται ο οικονομικός φορέας εφόσον είναι λιγότερα από τρία (3), συνολικά τουλάχιστον ίσο με το **εκατό τοις εκατό (100%)** της προϋπολογισθείσας δαπάνης της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και μη συμπεριλαμβανομένου του προϋπολογισμού που αντιστοιχεί στο δικαίωμα προαίρεσης, ήτοι ποσού τουλάχιστον ίσο των **τεσσάρων εκατομμυρίων τριακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (4.435.500,00 €)**.

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

2.2.6 Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα

2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς (ή σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας εταιρειών σωρευτικά τα μέλη της ένωσης/ κοινοπραξίας) που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση συμβάσεων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με την υπό ανάθεση σύμβαση.

Συγκεκριμένα, κατά τα τελευταία **τρία (3) έτη** προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς, μεμονωμένα ή ως μέλη ενώσεως/κοινοπραξίας, συμβάσεις ως ακολούθως:

1) ΜΕΤΩΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1

Τουλάχιστον **εννέα (9) συμβάσεις** με αντικείμενο την Λειτουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Ψηφιακής Διαχείρισης Σχέσεων Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, που να καλύπτουν τους τύπους δημόσιου τομέα και υποτομέων γενικής κυβέρνησης. Συγκεκριμένα απαιτούνται:

- Δύο (2) συμβάσεις σε δύο διαφορετικά κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με παροχή της ως άνω υπηρεσίας μέσω της Ενιαίας Κυβερνητικής Πύλης του κράτους-μέλους, μία (1) σύμβαση σε Υπουργείο, μία (1) σύμβαση σε ΝΠΔΔ – μία (1) σύμβαση σε ΝΠΙΔ – μία (1) σύμβαση σε Ανώνυμη Εταιρεία του Δημοσίου που δεν ανήκουν (τα ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ και ΑΕ



Δημοσίου) στους υποτομείς των ΟΤΑ και των ΟΚΑ, μία (1) σύμβαση σε Οργανισμό Κοινωνικής Ασφάλισης (ΟΚΑ), μία (1) σύμβαση σε Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού (ΟΤΑ α' βαθμού) και μία (1) σύμβαση σε Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης β' βαθμού (ΟΤΑ β' βαθμού).

2) ΜΕΤΩΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2

Τουλάχιστον **δύο (2) συμβάσεις** σε διαφορετικό φορέα του δημοσίου με αντικείμενο, στην καθεμία από αυτές, την ανάπτυξη 150 ή και περισσότερων ψηφιακών φορμών αίτησης οι οποίες να είναι δημοσιευμένες στην ΕΨΠ – gov.gr, καθώς και την ψηφιακή διαχείριση αυτών.

Καθεμία από τις ως άνω αναφερόμενες συμβάσεις (εννέα τουλάχιστον συμβάσεις για το Μέτωπο Εργασίας 1 και δύο τουλάχιστον συμβάσεις για το Μέτωπο Εργασίας 2) πρέπει να αποδεικνύουν τη σχετική εμπειρία με διακριτές συμβάσεις για καθεμία από αυτές.

Οι ως άνω συμβάσεις θα πρέπει να έχουν υλοποιηθεί με έτοιμο λογισμικό του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο θα πρέπει να είναι το ίδιο με το προσφερόμενο στην παρούσα, και να καλύπτουν αθροιστικά, την διαχείριση σχέσεων εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων σε τουλάχιστον δεκαπέντε (15) φορείς του Ελληνικού Δημοσίου για τουλάχιστον τριακόσιες (300) ψηφιακές υπηρεσίες (αθροιστικά), οι οποίες να έχουν διατεθεί μέσω της ΕΨΠ – Gov.gr, ενώ στο τηλεφωνικό κανάλι να έχει υποστηριχθεί λειτουργία “call center” με τουλάχιστον 250 εκπροσώπους εξυπηρέτησης.

Απαιτείται το προσφερόμενο σύστημα να έχει διαχειριστεί περισσότερες από 1.000.000 υποθέσεις εξυπηρέτησης πολιτών σε ένα έτος, και να διαθέτει εγκατεστημένα τα ακόλουθα κανάλια εξυπηρέτησης ψηφιακή φόρμα αίτησης, εξυπηρέτηση μέσω “web”, εξυπηρέτηση μέσω “native” εφαρμογής κινητών συσκευών, “call center”, ραντεβού, εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη και επιτόπια επίσκεψη.

Κάθε ένα από τα αναφερόμενα κανάλια εξυπηρέτησης, θα πρέπει να έχει λειτουργήσει σε τουλάχιστον δύο από τις ζητούμενες συμβάσεις αναφοράς των υποκατηγοριών 1 και 2, ως άνω.

Σε περιπτώσεις όπου ο προσφέρων ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, λαμβάνεται υπόψη μόνο το τίμημα και το αντικείμενο που αντιστοιχεί στη συμμετοχή του σε κάθε σύμβαση.

Ως προς τα σημεία 1) και 2) η αναθέτουσα αρχή θα λαμβάνει υπόψη τις σχετικές συμβάσεις, που έχουν εκτελεστεί και πριν την τελευταία τριετία από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, αλλά όχι πέραν της τελευταίας πενταετίας από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

2.2.6.2. Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρουν εις πέρας

επιτυχώς τις απαιτήσεις της παρούσας σύμβασης, σε όρους απαιτούμενης εξειδίκευσης, επαγγελματικών προσόντων και εμπειρίας.

Η ομάδα έργου θα πρέπει να αποτελείται τουλάχιστον από:

- **Έναν (1) Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:
 - βασικό/μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής, στον τομέα Πληροφορικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών ή Θετικών ή Τεχνολογικών σπουδών.
 - Πιστοποίηση Project Management Professional (PMP) από το ινστιτούτο Project Management Institute σε ισχύ, ή οποιαδήποτε άλλη πιστοποίηση για τη Διαχείριση Έργου αντίστοιχης βαθμίδας και αναγνώρισης σε ισχύ.
 - Εικοσαετή (20ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι τουλάχιστον 240 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) σε διαχείριση έργων πληροφορικής.
 - Να έχει διατελέσει υπεύθυνος έργου τουλάχιστον σε ένα (1) έργο με αντικείμενο συναφές με τα αντικείμενα του παρόντος.
- **Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:
 - βασικό/μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής
 - Πενταετή (5ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι 60 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) σε διαχείριση έργων πληροφορικής.
 - Να έχει διατελέσει υπεύθυνος έργου ή αναπληρωτής υπεύθυνος έργου τουλάχιστον σε ένα (1) έργο με αντικείμενο συναφές με τα αντικείμενα του παρόντος.

Η απασχόληση του Υπευθύνου του Έργου και του Αναπληρωτή Υπεύθυνου του Έργου να καλύπτει αθροιστικά το 100% της συνολικής διάρκειας του Έργου.

- **Έναν (1) Υπεύθυνο Ανάπτυξης Εφαρμογών**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:
 - βασικό/μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής στον τομέα της Πληροφορικής
 - Δεκαετή (10ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι 120 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) στην ανάπτυξη και σχεδιασμό εφαρμογών

πληροφορικής.

- **Έναν (1) Υπεύθυνο Βάσης Δεδομένων (Database Expert)**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:
 - βασικό/μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής στον τομέα της Πληροφορικής
 - Δεκαετή (10ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία, (ήτοι 120 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) σωρευτικά:
 - στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση Βάσεων Δεδομένων,
 - στη διαχείριση Βάσεων Δεδομένων
- **Δύο (2) Έμπειρους Προγραμματιστές Εφαρμογών (Senior Software Engineer)**, οι οποίοι κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτουν:
 - βασικό/μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής στον τομέα της Πληροφορικής
 - Πενταετή (5ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι 60 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) στην ανάπτυξη εφαρμογών πληροφορικής.
- **Έναν (1) Υπεύθυνο Διαχείρισης Υποδομής (System Administrator)**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:
 - βασικό σπουδών, πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτερου/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ), ή Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) ΑΕΙ, ή αναγνωρισμένο ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής.
 - Δεκαετή (10ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι 120 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) σωρευτικά:
 - στη διαχείριση συστημάτων τεχνολογίας υπολογιστικού νέφους στο περιβάλλον εικονικοποίησης.
 - στη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών συστημάτων βασισμένων στην προσφερόμενη τεχνολογία
 - Να διαθέτει πιστοποίηση στη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών συστημάτων βασισμένων στην προσφερόμενη τεχνολογία του κατασκευαστή.
- **Έναν (1) Υπεύθυνο Ελέγχων Λογισμικού (Tester)**, ο οποίος κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαθέτει:

- ο Τριετή (3ετή) τουλάχιστον αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία (ήτοι 36 ανθρωπομήνες μη χρονικά επικαλυπτόμενοι) σε έλεγχο και δοκιμές λογισμικού (Software Testing).
- ο Πιστοποίηση σε software testing σε ισχύ.

Όλα τα μέλη της ομάδας έργου που καλύπτουν τους ως άνω κύριους ρόλους / προϋποθέσεις και που θα ασχοληθούν με την υποστήριξη, συντήρηση και αναβάθμιση εφαρμογών, απαιτείται να διαθέτουν αποδεδειγμένη ειδική εμπειρία στο ίδιο “framework” και τεχνολογίες με αυτά του έτοιμου λογισμικού που θα προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Σημειώνεται ότι, τόσο η ζητούμενη γενική επαγγελματική, όσο και η εξειδικευμένη εμπειρία, σε κάθε έναν από τους παραπάνω ρόλους της Ομάδας Έργου, λογίζεται μόνο μετά την απόκτηση του βασικού τίτλου σπουδών.

Όλα τα μέλη της ομάδας έργου που καλύπτουν τους ως άνω κύριους ρόλους πρέπει να καλύπτονται με εξαρτημένη σχέση εργασίας με τον υποψήφιο ανάδοχο.

Ο υποψήφιος ανάδοχος, κατά την κρίση του, δύναται να εμπλουτίσει την ομάδα έργου με επιπλέον ρόλους / στελέχη.

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

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου, πλέον των ελαχίστων αναφερομένων ως άνω, δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανείζοντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

2.2.7 Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν όλες τις ακόλουθες πιστοποιήσεις ή νεότερες:

- α) Πιστοποιητικό ISO 9001:2015**, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.
- β) Πιστοποιητικό EN ISO 27001:2022**, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.
- γ) Πιστοποιητικό ISO 20000-1:2018**, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

δ) Πιστοποιητικό ISO 22301:2019, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

ε) Πιστοποιητικό ISO 14001:2015, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

στ) Πιστοποιητικό ISO 37001:2016, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη 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, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις (α), (β) και (γ) απαιτείται να καλύπτονται από όλα τα μέλη της ένωσης, ενώ οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις (δ), (ε) και (στ) μπορούν να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.8 Στήριξη στην Ικανότητα Τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά στα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και στα 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 νόμου 4412/2016 ή με τη σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6.2 της παρούσας, αποτελούν τρίτους, στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας και απαιτείται η υποβολή διακριτών ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά στα 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 τη σχετική ηλεκτρονική 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 αν 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 νόμου 4412/2016.

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι ή εφόσον τους ζητηθεί, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.9.2 Α.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν

συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το **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 και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

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

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

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό 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.

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 νόμου 4412/2016 και της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ταυτόχρονα να επικαλεστεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

Επισημαίνεται ιδίως 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 (παρ. 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3γ του άρθρου 44 του νόμου 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσας, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

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

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας, δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

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

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

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

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

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

Ως προς τη διαδικασία υποβολής του στον παρόντα διαγωνισμό, σημειώνεται ότι οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ σύμφωνα με τις οδηγίες του **Παραρτήματος III** της παρούσας Διακήρυξης.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

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

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

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

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

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

Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ.

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

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.

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

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω αναφερόμενων πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών του 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. Ειδικά για τη διαδικασία εξυγίανσης προσκομίζεται επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ότι τηρούνται οι όροι της συμφωνίας εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

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

iii) Εκτύπωση της καρτέλας «Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης» από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Α.Α.Δ.Ε., όπως αυτή εμφανίζεται στο taxisnet, από την οποία προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

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

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4, 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.

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5 δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.5 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά στην εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.5, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και, εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.5.

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του. Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Ειδικότερα:

Όσον αφορά στις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου

(μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

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

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

i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές.

ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

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

i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου

ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,

iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δε διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής.

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

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

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

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.5α, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, **επικαιροποιημένη υπεύθυνη δήλωση**, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο (υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο **Παράρτημα IV της παρούσας Διακήρυξης**). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου **2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας)** οι οικονομικοί φορείς 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 νόμου 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.**

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

- **Ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών των τριών (3) τελευταίων οικονομικών ετών (2022, 2023, 2024).** Σε περίπτωση υποψηφίων, που διαρκεί ακόμη η προθεσμία δημοσίευσης των οικονομικών καταστάσεων χωρίς αυτές να έχουν δημοσιευθεί, είναι υποχρεωτική η κατάσταση Υπεύθυνης Δήλωσης ηλεκτρονικά υπογεγραμμένης περί της χρηματοοικονομικής τους κατάστασης με τα ανωτέρω στοιχεία για τα αντίστοιχα έτη. Για τους οικονομικούς φορείς που εδρεύουν στο εξωτερικό, προσκομίζονται τα αντίστοιχα – σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι – δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην κατάρτιση ισολογισμών θα πρέπει να προσκομιστεί το έντυπο Ε3 των τελευταίων τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων , όπως αναφέρεται και παραπάνω στην ίδια παράγραφο. Στην περίπτωση που ο υποψήφιος

εδρεύει στο εξωτερικό, τα αντίστοιχα ισχύοντα αποδεικτικά έγγραφα. Σε περίπτωση που πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, αντίστοιχες Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος taxis ή Εκκαθαριστικά Σημειώματα ή άλλα κατάλληλα έγγραφα και δικαιολογητικά.

Εάν ο διαγωνιζόμενος λειτουργεί ή ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών τελευταίων ετών, θα πρέπει να υποβάλει στοιχεία για τις διαχειριστικές χρήσεις που λειτουργεί, από τα οποία να προκύπτει ότι συντρέχει η ανωτέρω επάρκεια.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, τα ανωτέρω δικαιολογητικά προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης ξεχωριστά, αλλά σε κάθε περίπτωση το σχετικό κριτήριο μπορεί να καλύπτεται από τα μέλη της ένωσης σωρευτικά.

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

Β.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι στοιχεία (I έως IV):

I) Κατάλογο των συμβάσεων που έχουν εκτελέσει επιτυχώς, ή έχουν συμμετάσχει στην εκτέλεση τους ως μέλη ένωσης, κατά τα τελευταία τρία (3) έτη από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών της παρούσας και οι οποίες είναι συναφείς με το αντικείμενο της παρούσας, σύμφωνα με τον ακόλουθο Πίνακα:

ΦΟΡΕΑΣ - ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ (εφόσον ο υποψήφιος μετείχε ως μέλος ένωσης εταιρειών)	ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) ΒΑΣΕΙ ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (εφόσον ο υποψήφιος μετείχε ως μέλος ένωσης εταιρειών)	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

Όπου:

«ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:

A) Εάν ο αποδέκτης των υπηρεσιών είναι φορέας του δημόσιου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα (Αναθέτουσες Αρχές), η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών αποδεικνύεται με σχετικά **Αποδεικτικά Ορθής Υλοποίησης** (π.χ. Πρωτόκολλο παραλαβής ή Βεβαίωση καλής εκτέλεσης) (ευανάγνωστα φωτοαντίγραφα). Από τα αποδεικτικά ορθής υλοποίησης θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να συμπεραίνεται η άρτια και σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους υλοποίηση της σύμβασης. Επιπλέον θα πρέπει να προκύπτει η ημερομηνία ολοκλήρωσής της, το αντικείμενο της παρεχόμενης υπηρεσίας και το τελικό καταβληθέν οικονομικό τίμημα, ενώ σε περίπτωση που τα στοιχεία αυτά δεν προκύπτουν από τα Αποδεικτικά Ορθής Υλοποίησης τότε υποβάλλονται αντίγραφα των συμβάσεων (**στην περίπτωση αυτή αρκεί και η απλή αναφορά του ΑΔΑΜ της σύμβασης εφόσον είναι διαθέσιμος**).

Ως ημερομηνία ολοκλήρωσης νοείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης της υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου έκαστης σύμβασης, όπως αυτή αναγράφεται στο σχετικό Αποδεικτικό Ορθής Υλοποίησης (π.χ Πρωτόκολλο παραλαβής ή Βεβαίωση καλής εκτέλεσης) και όχι η ημερομηνία έκδοσης του Αποδεικτικού Ορθής Υλοποίησης.

B) Αν ο αποδέκτης των υπηρεσιών είναι ιδιωτικός φορέας, η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών θα αποδεικνύεται με βεβαίωση του αποδέκτη (όπου κι εδώ από τα αναγραφόμενα θα πρέπει να συμπεραίνονται τα παραπάνω στοιχεία του σημείου Α). Σε περίπτωση που αυτό για λόγους δεόντως αιτιολογημένους δεν είναι δυνατό, τότε θα προσκομίζεται Υπεύθυνη Δήλωση του υποψήφιου οικονομικού φορέα.

Γ) Αν στις συμβάσεις του Πίνακα ο υποψήφιος οικονομικός φορέας συμμετείχε ως μέλος Ένωσης ή Κοινοπραξίας, επιπρόσθετα προσκομίζει αντίγραφο Συμφωνητικού που να αποδεικνύεται το ποσοστό συμμετοχής του στην Ένωση / Κοινοπραξία και το αντικείμενο που αυτός υλοποίησε.

II) Τους κάτωθι πίνακες με τα στοιχεία των μελών που θα συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Πίνακας **υπαλλήλων** (ίδιοι πόροι) του οικονομικού φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου:

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου – Θέση στο σχήμα υλοποίησης	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)					

Για την απόδειξη της εξαρτημένης σχέσης εργασίας απαιτείται το έντυπο Ε4 του πληροφοριακού συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ» του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων για το απασχολούμενο προσωπικό στον οικονομικό φορέα.

Πίνακας **στελεχών των Υπεργολάβων** (εφόσον υπάρχουν) του οικονομικού φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου:

A/A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου – Θέση στο σχήμα υλοποίησης	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)					

*ως **Ποσοστό Συμμετοχής** του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1 και 2)

Επισημαίνεται ότι από τον Πίνακα Στελεχών (υπαλλήλων και υπεργολάβων) που θα καταθέσει ο Οικονομικός Φορέας θα πρέπει να προκύπτει απόλυτη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις απασχόλησης ανά επίπεδο και ανά κατηγορία υπηρεσιών.

III) Τα Βιογραφικά σημειώματα των μελών που δηλώνονται στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το Υπόδειγμα στο Παράρτημα ΙΧ της παρούσας και τα οποία θα πρέπει να συνοδεύονται από: **α)** αντίγραφα πιστοποιήσεων μελών της Ομάδας Έργου, **β)** επίσημα έγγραφα απόδειξης της ειδικής εμπειρίας των μελών της Ομάδας Έργου και **γ)** υπεύθυνες δηλώσεις ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια της παρούσας σύμβασης και ότι αποδέχονται τους όρους της παρούσας διακήρυξης, στις περιπτώσεις που τα μέλη της Ομάδας Έργου δεν είναι μόνιμα στελέχη του προσφέροντα. Οι εν λόγω υπεύθυνες δηλώσεις θα πρέπει να έχουν ημερομηνία υπογραφής μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών και δεν απαιτείται να φέρουν το γνήσιο της υπογραφής.

Η αποδεδειγμένη ειδική εμπειρία στο ίδιο “framework” και τεχνολογίες με αυτά του έτοιμου λογισμικού που θα προσφέρει ο Υποψήφιος Ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος έργου προκύπτει από επίσημα έγγραφα (πιστοποίηση, βεβαίωση από φορέα, πρωτόκολλο παραλαβής, κ.λπ.).

IV) Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να **αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος της υπό ανάθεση σύμβασης**, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας οι οποίες θα έχουν την μορφή είτε υπεύθυνης δήλωσης από τον Υπεργολάβο, είτε ιδιωτικού συμφωνητικού μεταξύ του Υποψηφίου Αναδόχου και του Υπεργολάβου. Τα εν λόγω έγγραφα (υπεύθυνη δήλωση ή ιδιωτικό συμφωνητικό) θα πρέπει να φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Περιγραφή τμήματος της σύμβασης (είδους υπηρεσιών) που προτίθεται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με **τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι αναφερόμενα, εν ισχύ, πιστοποιητικά ή νεότερα ή ισοδύναμα αυτών:

α) Πιστοποιητικό ISO 9001:2015, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

β) Πιστοποιητικό EN ISO 27001:2022, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

γ) Πιστοποιητικό ISO 20000-1:2018, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

δ) Πιστοποιητικό ISO 22301:2019, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

ε) Πιστοποιητικό ISO 14001:2015, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

στ) Πιστοποιητικό ISO 37001:2016, από διαπιστευμένο οργανισμό, με πεδίο εφαρμογής που καλύπτει την παροχή υπηρεσιών σχετικά με τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις (α), (β) και (γ) απαιτείται να καλύπτονται από όλα τα μέλη της ένωσης, ενώ οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις (δ), (ε) και (στ) μπορούν να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Στην περίπτωση που τα προϊόντα/οι υπηρεσίες δεν πιστοποιούνται σύμφωνα με τα εναρμονισμένα ευρωπαϊκά πρότυπα, πρέπει να συνοδεύονται από πιστοποιητικά συμμόρφωσης που έχουν εκδοθεί από φορέα πιστοποίησης προϊόντων/υπηρεσιών διαπιστευμένο προς τούτο είτε από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.Σ.Υ.Δ.) ή από φορέα διαπίστευσης μέλος της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση (European Cooperation For Accreditation-E.A.) και της αντίστοιχης Συμφωνίας Αμοιβαίας Αναγνώρισης (M.L.A.) αυτής.

Επίσης, γίνονται 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.

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (π.χ. 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 (Πιστοποιητικό Ισχύουσας Εκπροσώπησης και Αναλυτικό Πιστοποιητικό 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 στα 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 νόμου 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 στις 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 στην 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 νόμου 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. 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 με τον οποίον 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 φορέας 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 ζητούμενους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α του νόμου 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 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. Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με την υποχρέωση του άρθρου 22.2.δ.iii) του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/241, ο οικονομικός φορέας-προσωρινός ανάδοχος καλείται να υποβάλει τα στοιχεία ταυτότητας του/των πραγματικού/ων δικαιούχου/ων του, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ως ακολούθως:

- Για τις περιπτώσεις οικονομικών φορέων που έχουν υποχρέωση εγγραφής στο Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων του άρθρου 20 του ν.4557/2018 (Α' 139), ως ισχύει, προσκομίζεται σχετική εκτύπωση των στοιχείων και πληροφοριών από το εν λόγω Μητρώο, συνοδευόμενη από Υπεύθυνη Δήλωση (της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75), σύμφωνα με το έντυπο Δ20_Ε1 Υ.Δ. Στοιχεία Πραγματικών Δικαιούχων 1.0 που βρίσκεται διαθέσιμο στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://greece20.gov.gr/systima-diaxeirisis-kai-elegxou/> αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται τα στοιχεία των πραγματικών δικαιούχων του αναδόχου (κατ' ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης).
- Για τις περιπτώσεις εισηγμένων εταιρειών σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε Πολυμερή Μηχανισμό Διαπραγμάτευσης, προσκομίζονται τα στοιχεία που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 20 του ν.4557/2018 (Α' 139), τα οποία, σε κάθε περίπτωση, συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75), σύμφωνα με το έντυπο Δ20_Ε1 Υ.Δ. Στοιχεία Πραγματικών Δικαιούχων 1.0 που βρίσκεται διαθέσιμο στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://greece20.gov.gr/systima-diaxeirisis-kai-elegxou/> αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται τα στοιχεία των φυσικών προσώπων (κατ' ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης) που κατέχουν άμεσα ή έμμεσα μετοχές με δικαίωμα ψήφου άνω του 5% ή που λογίζονται ως ΠΔ κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849.

B.12. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:



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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ			
Κριτήριο (Κν)	Περιγραφή	Συντελεστής Βαρύτητας (σν)	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης
Ομάδα Α			
1.	Τεχνική Λύση	65%	
1.1	Αντίληψη και κατανόηση του έργου	15%	Παράρτημα Ι – κεφάλαια 1, 2 & 3
1.2	Λειτουργικές & Τεχνικές Απαιτήσεις – Ετοιμότητα προσφερόμενου προϊόντος	35%	Παράρτημα Ι – κεφάλαιο 4
1.3	Επίδειξη Έτοιμου Λογισμικού (Demo)	15%	Παράρτημα Ι – κεφάλαιο 4
Ομάδα Β			
2.	Υπηρεσίες	27%	
2.1	Μελέτη εφαρμογής	7%	Παράγραφος 6.1 του Παραρτήματος Ι
2.2	Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης	11%	Παράγραφοι 4.1.16.2 του Παραρτήματος Ι
2.3	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	3%	Παράγραφοι 4.1.16.3 του Παραρτήματος Ι
2.4	Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας	3%	Παράγραφοι 4.1.16.4 του Παραρτήματος Ι
2.5	Υπηρεσίες εγγύησης - συντήρησης	3%	Παράγραφοι 4.1.16.5 του

			Παραρτήματος Ι
Ομάδα Γ			
3.	Μεθοδολογία Οργάνωσης/Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	8%	
3.1	Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)	4%	Κεφάλαιο 7 του Παραρτήματος Ι
3.2	Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας	4%	Κεφάλαιο 8 του Παραρτήματος Ι
ΣΥΝΟΛΟ		100%	

Επεξήγηση Κριτηρίων:

Ανά κατηγορία και κριτήριο αξιολογούνται:

Ομάδα 1 – Τεχνική Λύση
1.1 Αντίληψη και κατανόηση του έργου Ορθότητα αντίληψης του προσφέροντος για το αντικείμενο και τις απαιτήσεις της σύμβασης. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να περιγράψει το αντικείμενο του έργου και το προσφερόμενο λογισμικό που αποδεικνύουν την αντίληψη του έργου. Αξιολογούνται: - η συνολική αντίληψη του Αναδόχου όσον αφορά στο αντικείμενο του έργου, τους σκοπούς και τους στόχους του, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και κυρίως στους τρόπους και τις μεθόδους αντιμετώπισής τους. - ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων, της περιγραφόμενης πολυπλοκότητας των στόχων και των ορίων της έκτασης του αντικειμένου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά. - η κατανόηση του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου. 1.2 Λειτουργικές & Τεχνικές Απαιτήσεις – Ετοιμότητα προσφερόμενου προϊόντος Αξιολογείται η κάλυψη των όλων των λειτουργικών αλλά και τεχνικών απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι, καθώς και των Πινάκων Συμμόρφωσης και η δυνατότητα ανταπόκρισης σε

αυτές με την παραμετροποίηση του προσφερόμενου έτοιμου λογισμικού.

1.3 Επίδειξη Λειτουργίας Έτοιμου Λογισμικού (Demo)

Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης των τεχνικών και λειτουργικών απαιτήσεων από το προσφερόμενο έτοιμο λογισμικό, ο βαθμός ωριμότητας της αρχικοποίησης και παραμετροποίησης του λογισμικού, ώστε να καλύπτει το σύνολο των προδιαγραφών της διακήρυξης.

Για τον σκοπό αυτό η επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού θα καλέσει εγγράφως τους υποψηφίους αναδόχους για την παρουσίαση των προσφορών τους και του προσφερόμενου έτοιμου λογισμικού, προσδιορίζοντας ακριβή ημερομηνία, ώρα και τόπο/μέσο. Η έγγραφη πρόσκληση θα αποσταλεί έγκαιρα και τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν τη διενέργεια των παρουσιάσεων. Η μη αποδοχή της πρόσκλησης από υποψήφιο ανάδοχο αποτελεί λόγο απόρριψης της Προσφοράς του. Σε περίπτωση που υποψήφιος ανάδοχος αρνείται ή παραλείπει ή αποτυγχάνει να επιδείξει, εντός της τακτής προθεσμίας, την προσφορά του και το έτοιμο λογισμικό που έχει προσφέρει, η Προσφορά του απορρίπτεται.

Η παρουσίαση θα έχει στόχο να επιβεβαιώσει το βαθμό ετοιμότητας του έτοιμου λογισμικού, καθώς και το βαθμό κάλυψης όλων των λειτουργικών απαιτήσεων όπως προσδιορίζονται στα σχετικά κεφάλαια της διακήρυξης. Η παρουσίαση θα αφορά σε στοιχεία και πληροφορίες που έχουν ήδη περιληφθεί στην Προσφορά και με βάση σεναρίων επίδειξης της παρουσίασης που θα έχουν συμπεριληφθεί σε διακριτή ενότητα της προσφοράς του.

Επισημαίνεται ότι η πρόσκληση θα σταλεί από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών μέσω της λειτουργικότητας «**Επικοινωνία**»:

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

Ομάδα 2 – Υπηρεσίες

2.1 Μελέτη Εφαρμογής

Βαθμολογείται η προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου για την κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου 6.1 του Παραρτήματος Ι.

2.2 Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης

Βαθμολογείται η προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου για την κάλυψη των απαιτήσεων

της παραγράφου 6.2 του Παραρτήματος Ι.

2.3 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Αξιολογούνται:

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Ι, παράγραφος 6.3
- Η μεθοδολογική προσέγγιση, οργάνωση και προετοιμασία της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής

2.4 Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας

Βαθμολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας και αξιολογούνται:

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Ι, Παράγραφος 6.4
- Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

2.5 Υπηρεσίες εγγύησης - συντήρησης

Βαθμολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της εγγύησης - συντήρησης και αξιολογούνται:

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Ι, παράγραφος 6.5
- Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

Ομάδα 3 – Μεθοδολογία Οργάνωσης/Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

3.1 Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)

Ανάλυση του αντικειμένου της σύμβασης σε ενότητες εργασιών και σύνδεσή τους με τα ελάχιστα απαιτούμενα παραδοτέα και το χρονοδιάγραμμα που περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές.

Αξιολογούνται:

- η σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του Υποψήφιου Αναδόχου, σε συνάρτηση με τον προσφερόμενο ανθρωποχρόνο,
- ο ρεαλιστικός χρονοπρογραμματισμός των παρεχόμενων εργασιών του υποψήφιου Αναδόχου με βάση τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του Κυρίου του Έργου,

- η ορθολογική ανάλυση του αντικειμένου του έργου σε Ενότητες Εργασίας και επιμέρους δραστηριότητες / ενέργειες υλοποίησης του Έργου και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη το φυσικό αντικείμενο και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του,
- η ανάλυση, δομή και οργάνωση των παραδοτέων και η σύνδεσή τους με τις Ενότητες Εργασίας, σε σχέση με την προτεινόμενη Μεθοδολογία, τη ρεαλιστικότητα της προσέγγισης και την ολοκληρωμένη αντίληψη του υποψήφιου Αναδόχου για το Έργο,
- η λίστα με τα ορόσημα του Έργου, που αφορούν κρίσιμα σημεία/στιγμιότυπα του χρονοδιαγράμματος του Έργου, στα οποία το Έργο απειμπλέκεται από κάποιο σημαντικό ρίσκο ή/και επιτυγχάνει κάποιο σημαντικό (ενδιάμεσο) στόχο.

3.2 Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας

Αξιολογούνται:

- ο βαθμός επάρκειας, σαφήνειας και αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσον από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όλον τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης εξωτερικών συνεργατών, ή υπερβολικών συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα,
- η καταλληλότητα και η επάρκεια των διαδικασιών και των μηχανισμών επικοινωνίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη του Φορέα Λειτουργίας, αλλά και με τους λοιπούς φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίηση/εκτέλεση του Έργου με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη του Φορέα Λειτουργίας, όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου, η αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα «Κριτήρια Αξιολόγησης», όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα της παρ. 2.3.1.

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

Για τη βαθμολογία κάθε επιμέρους κριτηρίου ισχύουν τα εξής:

- Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς στην περίπτωση που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας

- Καθορίζεται σε 100 βαθμούς για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς όλες οι απαιτήσεις / προδιαγραφές της Διακήρυξης (υποχρεωτικές/απαράβατοι όροι).
- Αυξάνεται μέχρι 120 στις περιπτώσεις που υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις της Διακήρυξης (υποχρεωτικές και προαιρετικές).

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

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς j (B_j) υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$(B_j) = \sigma_{1,1} \times k_{1,1} + \sigma_{1,2} \times k_{1,2} + \dots + \sigma_{m,n} \times k_{m,n}$$

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

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

Οι βαθμοί θα καταχωριστούν σε πρακτικό της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού με επαρκή αιτιολόγηση της βαθμολογίας.

2.3.2.2 Υπολογισμός Συγκριτικού Κόστους των Οικονομικών Προσφορών

Το κριτήριο ανάθεσης υπολογίζεται **επί του συγκριτικού κόστους (Κ) κάθε προσφοράς**, το οποίο περιλαμβάνει:

- Το **συνολικό κόστος για τη σύμβαση**, χωρίς ΦΠΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 5: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου) όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.
- Το **κόστος συντήρησης του 1ου έτους {βλ. διευκρίνιση}** μετά την προσφερόμενη εγγύηση, χωρίς ΦΠΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 8: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης) όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

Διευκρινίσεις:

- το κόστος συντήρησης **περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό της σύμβασης ως δικαίωμα προαίρεσης.**
- το ετήσιο κόστος συντήρησης χωρίς ΦΠΑ είναι μεγαλύτερο του **δέκα τοις εκατό (10%)** του συνολικού κόστους της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ και μικρότερο του **δεκαπέντε τοις εκατό (15%)** του συνολικού κόστους της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ (βλ. Παράρτημα VII: Υπόδειγμα

Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 8:- Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης).

- Το κόστος συντήρησης δύναται να αναπροσαρμόζεται ετησίως, μετά το πρώτο έτος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 6.5.

2.3.2.3 Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, με συντελεστή βαρύτητας 80 για την τεχνική προσφορά και 20 για την οικονομική προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει **το μεγαλύτερο Λ** , το οποίο υπολογίζεται για την προσφορά i με βάση τον παρακάτω τύπο:

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

όπου:

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

B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

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

K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i

Λ_i το αποτέλεσμα της ανωτέρω πράξης, το οποίο στρογγυλοποιείται στα δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Σε περίπτωση ισοψηφίας, επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο B (βαθμολογία τεχνικής προσφοράς υποψηφίου), ενώ σε περίπτωση πλήρους ισοβαθμίας (Λ , B) 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 στα Παραρτήματα της παρούσας Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες και πρέπει να είναι υπογεγραμμένες από τον νόμιμο εκπρόσωπο ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Εναλλακτικές προσφορές δεν επιτρέπονται και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

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.

Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται καταρχήν στο ΕΕΕΣ (Μέρος II. Ενότητα Α) που μπορεί να διευκρινίζεται στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύνανται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης και η εξουσιοδότηση χορηγείται με πρόσφορο έγγραφο παροχής πληρεξουσιότητας, (ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης οικονομικών φορέων/ ορισμού κοινού εκπροσώπου τους, ή αντίστοιχα πρακτικά των διοικητικών συμβουλίων των μελών της ένωσης), το οποίο (έγγραφο) πρέπει να υποβάλλεται με την προσφορά.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράψει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους και να την υποβάλουν εκ νέου, έως την κατά περίπτωση καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, χωρίς να απαιτείται έγκριση, ή οποιαδήποτε άλλη ενέργεια από τους ίδιους ή την αναθέτουσα αρχή, σύμφωνα με το άρθρο 15 της υπ' αριθμ. 44756/05-06-2024 (Β'3380/ 13.06.2024) κοινή υπουργική απόφαση.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα Διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον νόμο 4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του νόμου 4412/2016 εκδοθείσα υπ' αριθμ. 44756/05-06-2024 (Β'3380/ 13.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν στην ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

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 στον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του νόμου 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 νόμου 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 νόμου 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, στη συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του νόμου 4412/2016) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφάκελους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθεισών αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

2.4.2.5. Ειδικότερα, όσον αφορά στα 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 νόμου 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 νόμου 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα

γ) είτε του άρθρου 11 του νόμου 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 νόμου 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 νόμου 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 νόμου 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 νόμου 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το νόμο 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 νόμος 1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός νόμος 4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

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

Στον φάκελο με τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

1. Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό.
2. Ο αριθμός της Διακήρυξης.
3. Ο τίτλος της σύμβασης
4. Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.
5. Τα στοιχεία του αποστολέα (επωνυμία, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν **με ποινή αποκλεισμού** τα ακόλουθα υπό α, β και γ στοιχεία:

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του νόμου 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 νόμου 4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης,

γ) Υπεύθυνη Δήλωση σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, στην οποία θα αναφέρεται ρητά η μη συμμετοχή φυσικού ή νομικού προσώπου στην εταιρεία που θα συμμετάσχει στην παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις**.

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

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

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του

ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύνανται για αυτόν τον σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης και βρίσκεται αναρτημένο στον ιστότοπο του διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ **με μοναδικό α/α αριθμό 374175**

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της παρούσας διακήρυξης και των ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ αυτής περιγράφοντας ακριβώς τον τρόπο με τον οποίο οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται.

Η τεχνική προσφορά περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

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

Εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, οι οικονομικοί φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική προσφορά), παραπέμποντας στα σχετικά άρθρα ή παραρτήματα της διακήρυξης.

Σε κάθε περίπτωση τα περιεχόμενα της τεχνικής προσφοράς θα πρέπει να αποτυπωθούν αναλυτικά και να υποβληθούν μέσω του συστήματος συνημμένα, σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένα.

Η «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο οικονομικός φορέας πρέπει να περιέχει τα αναφερόμενα στο Παράρτημα VI: Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς της παρούσας διακήρυξης.

Επίσης η «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να περιέχει:

- υλικό τεκμηρίωσης
- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την προσφορά του προσφέροντα και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

Σε περίπτωση υποβολής Προσφοράς από Ένωση Εταιρειών στην Προσφορά πρέπει να αναγράφεται και να οριοθετείται με σαφήνεια το τμήμα του αντικειμένου της σύμβασης που θα αναλάβει κάθε μέλος της ένωσης, το ποσοστό επί του συμβατικού τιμήματος που θα αντιστοιχεί σε κάθε μέλος (ποσοστό, όχι απόλυτη τιμή), να παρουσιάζεται ο τρόπος συνεργασίας των μελών μεταξύ τους κατά την εκτέλεση της σύμβασης.

Επιπλέον, οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν στην τεχνική προσφορά τους το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν (άρθρο 58 νόμος 4412/2016).

Η τεχνική προσφορά με ποινή αποκλεισμού δεν πρέπει να περιλαμβάνει οικονομικά στοιχεία (συμπεριλαμβανομένου και τυχόν λέξεων όπως δωρεάν) που μπορεί να οδηγήσουν στην αποκάλυψη της οικονομικής προσφοράς.

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

Ο (υπο)φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» τον οποίο θα υποβάλει ο οικονομικός φορέας πρέπει να περιέχει όλα τα σχετικά στοιχεία της Οικονομικής Προσφοράς του οικονομικού φορέα και συμπληρωμένους τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, οι οποίοι περιλαμβάνονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσας. Η Οικονομική προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικώς επί ποινή απορρίψεως στον (υπο)φάκελο «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ».

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο, στην παράγραφο 2.3.1 της παρούσας, κριτήριο ανάθεσης, ήτοι την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει **βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής**.

Οι τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών δίνονται σε ευρώ ανά μονάδα.

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

Εφόσον οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, η Αναθέτουσα Αρχή δίνει σχετικές οδηγίες στους Οικονομικούς Φορείς να

επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως οικονομική προσφορά), αναφέροντας το υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς στο σημείο αυτό, και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτό.

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

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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α) δε 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 νόμου 4412/2016
- γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στην παρούσα διακήρυξη
- δ) η τιμή κάθε Υποέργου υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Υποέργου που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στην παρούσα διακήρυξη και
- ε) το ετήσιο κόστος συντήρησης χωρίς ΦΠΑ είναι μικρότερο του δέκα επί τοις εκατό (10%) του συνολικού κόστους της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ ή μεγαλύτερο του δεκαπέντε τοις εκατό (15%) του συνολικού κόστους της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ, (βλ. Παράρτημα VII: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 8:- Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης).

Στην οικονομική προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται στην παρ. 5.1 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή.

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 καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.

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. 1α του νόμου 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 πιο πάνω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρατείνουν 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 τον χρόνο ισχύος της προσφοράς τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 περί συμπλήρωσης, αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενα φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής-τεχνική προσφορά, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη), 2.4.4. (Περιεχόμενα φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος των προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου – Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλειπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του νόμου 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας Διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παρείχε 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 νόμου 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 νόμου 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, με την επιφύλαξη όσων προβλέπονται στην παράγραφο 6.5 της παρούσας διακήρυξης περί αναπροσαρμογής τιμής.

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

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

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

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

ιβ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4. 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) της οποίας η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής ήτοι η επιτροπή διενέργειας και αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του νόμου 4412/2016, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, ως εξής:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά», την 29/07/2025 και ώρα 12:00 μ.μ.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή, σε σχετική πρόσκληση.

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

Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, εφαρμόζοντας κατά τα λοιπά τις κείμενες διατάξεις.

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 υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίσουν ή να ολοκληρώσουν τις σχετικές πληροφορίες ή την τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας τουλάχιστον 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 της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών χαρακτήρας. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογία και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

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

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

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

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

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

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

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 72 του νόμου 4412/2016. 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 της Αναθέτουσας Αρχής μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

Η Αναθέτουσα Αρχή επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Στη συνέχεια, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στον νόμο 4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών και της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του νόμου 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 από την αναθέτουσα αρχή σε σχετική πρόσκληση, 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 του νόμου 4412/2016. Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική. Σε κάθε περίπτωση η κρίση της αναθέτουσας αρχής σχετικά με τις ασυνήθιστα χαμηλές προσφορές και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους των προσφερόντων ενσωματώνεται στην κατωτέρω ενιαία απόφαση.

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς η Αναθέτουσα Αρχή επιλέγει τον (προσωρινό) ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων. Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα της κλήρωσης ενσωματώνονται ομοίως στην κατωτέρω απόφαση.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η Αναθέτουσα Αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 του νόμου 4412/2016 και στην 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 νόμου 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 δύναται να γίνει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η 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 τον προσωρινό ανάδοχο σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, 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 νόμου 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 όσον 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 νόμου 4412/2016, ως προβλέπεται ανωτέρω. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η Αναθέτουσα Αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του νόμου 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) είτε επήλθαν, είτε έλαβε γνώση αυτών μετά τη δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει τουλάχιστον ένα 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 Διαγωνισμού στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής για τη λήψη απόφασης είτε κατακύρωσης της σύμβασης είτε ματαίωσης 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 νόμου 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 νόμου 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 ΕΑΔΗΣΥ, σύμφωνα με την

παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

3.3.2. Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις **σωρευτικά**:

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ) και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του νόμου 4412/2016,

γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του νόμου 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 νόμου 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του νόμου 4412/2016. 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.

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

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, η Αναθέτουσα Αρχή

μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της Αναθέτουσας Αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 του νόμου 4412/2016 και 1 του. Π.Δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της Αναθέτουσας Αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του .

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της Αναθέτουσας Αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

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

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

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. 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. 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, ως ισχύει.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 του νόμου 4412/2016. Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η Αναθέτουσα Αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ 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 ΕΑΔΗΣΥ μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του νόμου 4412/2016 και 20 του 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 του νόμου 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 του 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 του νόμου 4412/2016 και 7 του Π.Δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασής του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην ΕΑΔΗΣΥ 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 του νόμου 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 ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Διοικητικού Δικαστηρίου, **ήτοι του Διοικητικού Εφετείου Πειραιά**. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η Αναθέτουσα Αρχή, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ 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 ΕΑΔΗΣΥ ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η Αναθέτουσα Αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του νόμου 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 αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την ΕΑΔΗΣΥ, 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 άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του νόμου 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 δε 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 νόμου 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του νόμου 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του Π.Δ. 18/1989, ως τροποποιήθηκε και ισχύει.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

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

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 του νόμου 4412/2016, περί χρόνου ισχύος προσφορών,

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

4. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, καλής λειτουργίας)

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής.

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του νόμου. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε **ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης**, 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 νόμου 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 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της παρούσας Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του νόμου 4412/2016.

Η διάρκεια ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης είναι τουλάχιστον κατά οκτώ (8) μήνες μεγαλύτερη από τη διάρκεια ισχύος 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 κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου 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 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V της παρούσας Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

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

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.

4.1.2 Εγγύηση Καλής Λειτουργίας

Για την καλή λειτουργία του Έργου, μετά την οριστική παραλαβή του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει **Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας**, πριν από την τελική αποδέσμευση της Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης, η αξία της οποίας θα ανέρχεται στο 2,5% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης χωρίς ΦΠΑ, με χρόνο ισχύος μεγαλύτερο από τον συμβατικό χρόνο εγγύησης καλής λειτουργίας κατά τουλάχιστον έξι (6) μήνες.

Η Εγγύηση Καλής Λειτουργίας θα πρέπει να είναι συμπληρωμένη σύμφωνα με το συνημμένο υπόδειγμα Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της παρούσας Διακήρυξης του Παραρτήματος V. Η Εγγύηση Καλής Λειτουργίας επιστρέφεται στον Ανάδοχο μετά τη λήξη του χρόνου καλής λειτουργίας, ύστερα από την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων μεταξύ των συμβαλλομένων.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του νόμου 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 http://www.eaadhsy.gr/n4412/prosarthmaA_index.html (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ).

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

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της

σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

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

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος θα πρέπει να τηρεί τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη Στρατηγική Δημοσιότητας και τον Οδηγό Επικοινωνίας του Ταμείου Ανάκαμψης, καθώς και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Σύστημα Διαχείρισης Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης (greece20.gov.gr/epikoinwnia-dimosiotita).

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση, κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου, να υποβάλει και να επικαιροποιεί τα στοιχεία του άρθρου 22.2.δ. i) έως iii) του Καν. 2021/241. Πιο συγκεκριμένα:

- i) όνομα του τελικού αποδέκτη των κονδυλίων,
- ii) όνομα του αναδόχου και του υπεργολάβου, στην περίπτωση που ο τελικός αποδέκτης των κονδυλίων είναι αναθέτουσα αρχή κατά την έννοια του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου δημοσίων συμβάσεων,
- iii) όνομα (ή ονόματα), επώνυμο (ή επώνυμα) και ημερομηνία γέννησης του πραγματικού δικαιούχου (ή των πραγματικών δικαιούχων) του αποδέκτη των κονδυλίων ή του αναδόχου, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

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 νόμου 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

Οι τυχόν υπεργολάβοι του αναδόχου καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης οφείλουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπισθεί 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 νόμου 4412/2016.

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη



συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια - τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας Διακήρυξης, η αντικατάσταση του υπεργολάβου μπορεί να γίνει μόνο από άλλον ο οποίος πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής.

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 νόμου 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 η Αναθέτουσα Αρχή απαιτεί ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του νόμου 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 νόμου 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της αναθέτουσας αρχής που παρακολουθεί τη σύμβαση.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του νόμου 4412/2016 και την παράγραφο 5.2 της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους τους 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.

4.5.1 Δικαιώματα προαίρεσης

Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης τα οποία δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση (ήτοι απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής) κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης κατόπιν γνωμοδότησης της αρμόδιας Ο.Δ.Ε που παρακολουθεί τη σύμβαση, σύμφωνα με την παράγραφο 6.1 της παρούσας και συγκεκριμένα:

A. Δικαίωμα προαίρεσης το οποίο αφορά στη δυνατότητα αύξησης του φυσικού αντικείμενου της σύμβασης, εκτιμώμενης αξίας έως του ποσού των **δύο εκατομμυρίων διακοσίων δεκαεπτά χιλιάδων διακοσίων πενήντα Ευρώ (2.217.250,00 €)**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι έως του ποσού των **δύο εκατομμυρίων επτακοσίων σαράντα εννέα χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα ευρώ, (2.749.390,00 €)**, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Το δικαίωμα προαίρεσης αφορά **ενδεικτικά και όχι περιοριστικά** στην παροχή Υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Πίνακα 3 του Παραρτήματος VII: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς ή/και αδειών Έτοιμου Λογισμικού, σύμφωνα με τον Πίνακα 2 του Παραρτήματος VII: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) και δύναται να ενεργοποιηθεί ανά πάσα στιγμή καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της αρχικής σύμβασης, είτε τμηματικά, είτε στο σύνολο του και για χρονική διάρκεια που δε θα παρατείνει τη συνολική διάρκεια της αρχικής σύμβασης σε ποσοστό άνω του 50% και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν του Οροσήμου ολοκλήρωσης του έργου, όπως αυτό έχει τεθεί στο εκάστοτε ισχύον ΕΣΑΑ (Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας). Το ως άνω δικαίωμα προαίρεσης ενεργοποιείται με μονομερή δήλωση της αναθέτουσας αρχής (ήτοι απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου) προς τον ανάδοχο της σύμβασης, κατόπιν σχετικής γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου που παρακολουθεί την παρούσα σύμβαση, ο οποίος (ανάδοχος) θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς.

Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης των υπηρεσιών επέκτασης/βελτίωσης του φυσικού αντικείμενου δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της αμοιβής του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για το αμετάβλητο της προσφοράς του για οποιοδήποτε λόγο, με βάση την οικονομική του προσφορά. .

B. Δικαίωμα προαίρεσης το οποίο αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης αδειών λογισμικού και λογισμικού εφαρμογών για μέγιστη διάρκεια δύο (2) ετών μετά τη λήξη της Περιόδου Εγγύησης ενός (1) έτους, με τους ίδιους όρους παροχής υπηρεσιών συντήρησης με την εγγυητική περίοδο, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας, ως ακολούθως:

- ο **μονοετή συντήρηση**, συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **εξακοσίων εξήντα πέντε χιλιάδων εκατόν εβδομήντα πέντε ευρώ (665.175,00 €)**, μη συμπεριλαμβανομένου

ΦΠΑ, ήτοι ποσού **οκτακοσίων είκοσι τεσσάρων χιλιάδων οκτακοσίων δεκαεπτά ευρώ (824.817,00 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.**

και κατά μέγιστο

- ο **διετή συντήρηση**, συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **ενός εκατομμυρίου τριακοσίων εξήντα τριών χιλιάδων εξακοσίων οκτώ ευρώ και εβδομήντα πέντε λεπτών (1.363.608,75 €)**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού **ενός εκατομμυρίου εξακοσίων ενενήντα χιλιάδων οκτακοσίων εβδομήντα τεσσάρων ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών (1.690.874,85 €)**, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Το ως άνω δικαίωμα προαίρεσης ενεργοποιείται ετησίως, με μονομερή δήλωση της αναθέτουσας αρχής (ήτοι απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου) προς τον ανάδοχο της σύμβασης, κατόπιν σχετικής γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου που παρακολουθεί την παρούσα σύμβαση, ο οποίος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς. Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης των υπηρεσιών συντήρησης προβλέπεται η δυνατότητα αναπροσαρμογής της αμοιβής του αναδόχου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6.5 της παρούσας.

Η χρήση των Δικαιωμάτων προαίρεσης δεν είναι δεσμευτική για την Αναθέτουσα Αρχή και σε καμία περίπτωση δεν υποχρεούται να ασκήσει τα εν λόγω δικαιώματα, παρά μόνο εφόσον το κρίνει αναγκαίο και έως του βαθμού που απαιτείται για την κάλυψη των αναγκών της.

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:

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

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 πληρωμής που θα δηλώσει ο υποψήφιος οικονομικός φορέας στον υποφάκελο της οικονομικής προσφοράς του.

Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον κάτωθι τρόπο πληρωμής 3).

Τρόποι Πληρωμής:

1)	Το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή του συνολικού συμβατικού αντικειμένου.
2)	α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού πενήντα τοις εκατό (50%) του συμβατικού τιμήματος χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και της Παρ. Error! Reference source not found. της παρούσας. Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνης διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής. β) Καταβολή του υπόλοιπου του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνολικού συμβατικού αντικειμένου από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής, αφού παρακρατηθεί ο με τον παραπάνω τρόπο υπολογισθείς τόκος.
3)	α) Καταβολή του εκατό τοις εκατό (100%) του συνολικού συμβατικού τιμήματος που αντιστοιχεί στα παραδοτέα της Φάσης 1 μετά την οριστική παραλαβή του συνόλου των παραδοτέων της Φάσης 1 από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής. β) Καταβολή του εκατό τοις εκατό (100%) του συνολικού συμβατικού τιμήματος που αντιστοιχεί στα παραδοτέα της Φάσης 2 μετά την οριστική παραλαβή του συνόλου των παραδοτέων της Φάσης 2 από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής. γ) Καταβολή του υπόλοιπου του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνολικού συμβατικού αντικειμένου από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.

Αναφορικά με τα προβλεπόμενα δικαιώματα προαίρεσης της σύμβασης, σε περίπτωση που ενεργοποιηθούν, η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει ως ακολούθως:

- Το συμβατικό τίμημα που αφορά στα δικαιώματα προαίρεσης αύξησης του φυσικού αντικειμένου θα πληρωθεί εφάπαξ, μετά την ολοκλήρωση του συνολικού συμβατικού αντικειμένου που παρασχέθηκε στο πλαίσιο των εν λόγω δικαιωμάτων προαίρεσης και μετά την οριστική παραλαβή του από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.
- Το συμβατικό τίμημα που αφορά στο δικαίωμα προαίρεσης της **παροχής υπηρεσιών διетоús συντήρησης τεχνικής υποστήριξης και διетоús συντήρησης λογισμικού εφαρμογών**, θα πληρώνεται για κάθε έτος, τμηματικά, σε δύο (2) ισόποσες δόσεις, **ήτοι ανά εξάμηνο**, μετά την ολοκλήρωση των υπηρεσιών συντήρησης που παρασχέθηκαν κατά το ως άνω διάστημα αναφοράς (ήτοι εξάμηνο) και την οριστική παραλαβή τους από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.

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 νόμου 4412/2016, ως ισχύει, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Για την πληρωμή του αναδόχου απαιτούνται κατ' ελάχιστον:

1. Βεβαίωση της Ομάδας Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) που παρακολουθεί τη σύμβαση, σύμφωνα με την παρ. 6.1 της παρούσας σχετικά με τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν.
2. Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής, το οποίο εκδίδεται από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.
3. Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο του αναδόχου
4. Πιστοποιητικά Φορολογικής Ενημερότητας και Ασφαλιστικής Ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών οι αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορούν να ζητήσουν και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό, εφόσον προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.

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) Για τις συμβάσεις αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης της χρηματοδότησης, κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, χωρίς ΦΠΑ, κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων σύμφωνα με το άρθρο 12 του ν. 4912/2022.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. **Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ.6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.**

Κατόπιν της κατάργησης των διατάξεων του Π.Δ. της 28ης Ιουλίου 1931 (ΦΕΚ 239/28.07.1931) περί Κωδικοποίησης Διατάξεων περί Τελών Χαρτοσήμου, δια του Ν.5135/2024 περί Ψηφιακού Τέλους Συναλλαγής (ΦΕΚ Α147/16.09.2024), καταργείται από 1.12.2024 η απόδοση χαρτοσήμου σε συναλλαγές στις οποίες επιβαλλόταν Τέλος Χαρτοσήμου επί των κρατήσεων υπέρ ΕΑΔΗΣΥ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων).

Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του ν. 2238/94 (ΦΕΚ 151/Α 94), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Ο φόρος εισοδήματος είναι τέσσερα επί τοις εκατό (4%) για προμήθεια αγαθών και οκτώ επί τοις εκατό (8%) για υπηρεσίες.

5.1.3. Για την υποβολή του ηλεκτρονικού τιμολογίου, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο BT-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου:

- **τον κωδικοποιημένο Ενάριθμο**, για τις δαπάνες της σύμβασης που βαρύνουν τον Προϋπολογισμό Δημοσίων Επενδύσεων και
- **τον σχετικό ΑΔΑ των αναλήψεων** για τις δαπάνες της σύμβασης που βαρύνουν τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Επιπλέον ο κωδικός της Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι ο **1053.0000000000.0001**.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου κατά περίπτωση οργάνου:

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 στο συμβατικό χρόνο ή στο χρόνο παράτασης που του χορηγήθηκε, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγω 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 νόμου 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που θα την ορίσει με τη σχετική πρόσκληση, ανάλογα με τις περιστάσεις. Η τασσόμενη προθεσμία πρέπει να είναι εύλογη και ανάλογη της διάρκειας της σύμβασης και πάντως όχι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας, εφόσον προβλέπεται προκαταβολή.

Επιπλέον, σε βάρος του αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του νόμου 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, κατόπιν γνωμοδότησης της αρμόδιας Επιτροπής Παραλαβής. Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου.

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% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας, 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, κατόπιν γνωμοδότησης της αρμόδιας Επιτροπής Παραλαβής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

δ) Ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι, στην παρ. 6.5 (Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης - Τήρηση Προδιαγραφών Ποιότητας Υπηρεσιών Συστήματος). Το σύνολο των ποινικών ρητρών αυτής της περίπτωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της σύμβασης.

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

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, το πρόστιμο και οι τόκοι επιβάλλονται αναλόγως σε όλα τα μέλη της ένωσης.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δε 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. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του νόμου 4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δε χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση

καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση προμήθειας ή παροχής υπηρεσιών, ανεξάρτητα από τον χαρακτήρα της σύμβασης ως διοικητικής ή ως ιδιωτικού δικαίου, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται η σύμβαση, το οποίο κρίνει σε πρώτο και τελευταίο βαθμό. Παρέκταση αρμοδιότητας δεν επιτρέπεται.

Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Πρωτοδικείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 και στην παρ. 5.3 της παρούσας ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. 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.

Η υπόθεση συζητείται σε δικάσιμο που ορίζεται όσο το δυνατόν συντομότερα. Αν ο φάκελος της υπόθεσης δεν αποσταλεί στο Διοικητικό Πρωτοδικείο από τη Διοίκηση, η συζήτηση αναβάλλεται σε νέα δικάσιμο, κατά την οποία η υπόθεση συζητείται με βάση τα στοιχεία που προσκομίζει ο προσφεύγων ή ο ενάγων, αν το ζητήσει ο ίδιος.

Η συζήτηση και η διεξαγωγή της απόδειξης ολοκληρώνονται σε μία (1) δικάσιμο. Ένορκες βεβαιώσεις ενώπιον συμβολαιογράφου ή προξένου λαμβάνονται υπόψη, μόνο αν έχουν δοθεί ύστερα από κλήτευση του αντιδίκου τρεις (3) τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες πριν από τη βεβαίωση και, αν πρόκειται να δοθούν στην αλλοδαπή, οκτώ (8) τουλάχιστον ημέρες πριν από αυτή. Η απόφαση εκδίδεται το ταχύτερο. Οι αποφάσεις του Διοικητικού Πρωτοδικείου είναι αμέσως εκτελεστές.

Κατά των αποφάσεων των Διοικητικών Πρωτοδικείων που εκδίδονται σύμφωνα με την παρ. 1 μπορεί να ασκηθεί αίτηση αναιρέσεως ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας, κατά τις ισχύουσες διατάξεις. Αν από την εκτέλεση της απόφασης πιθανολογείται κίνδυνος βλάβης δυσχερώς επανορθώσιμης, μπορεί να διαταχθεί με αίτηση κάποιου από τους διαδίκους η ολική ή η εν μέρει αναστολή της εκτέλεσης της προσβαλλόμενης απόφασης, με τον όρο παροχής ανάλογης εγγύησης ή και χωρίς εγγύηση ή να εξαρτηθεί η εκτέλεση της απόφασης από την παροχή εγγύησης από τον διάδικο που έχει νικήσει. Για την αίτηση αποφαιίνεται, συνεδριάζοντας ως συμβούλιο, χωρίς υποχρεωτική κλήτευση των διαδίκων, το αρμόδιο τμήμα του Συμβουλίου της Επικρατείας, το οποίο συγκροτείται από τρία (3) μέλη, στα οποία περιλαμβάνεται υποχρεωτικά ο εισηγητής της υπόθεσης. Η απόφαση της αναστολής μπορεί κατά τον ίδιο τρόπο να ανακληθεί, με αίτηση κάποιου από τους διαδίκους έως και κατά την πρώτη συζήτηση της αναίρεσης.

6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την αρμόδια επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ήτοι την «Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)» που έχει οριστεί για τη σύμβαση αυτή και η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, μέσω της Διεύθυνσης Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας, για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

Η ΟΔΕ παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα της σύμβασης, συντονίζει ενέργειες της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου και έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου. Ο συντονισμός της ΟΔΕ γίνεται από τον Διοικητή Ψηφιακού Έργου (Project Manager), που θα προέρχεται από τη ΓΓΠΣΨΔ. Ενδεικτικά στα καθήκοντα της ΟΔΕ είναι η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του Αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγησή της ΟΔΕ η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.1.2. Η αρμόδια Υπηρεσία με απόφασή της ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή τον Επικεφαλής της ως άνω αναφερόμενης ΟΔΕ. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας Υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από τη σύμβαση Φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής. Οι εν λόγω υπάλληλοι είναι στελέχη/μέλη της Ομάδας Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ), η οποία συνεπικουρεί την αρμόδια υπηρεσία στο έργο της.

Τα καθήκοντα του επόπτη/συντονιστή 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/συντονιστή και τη σύμφωνη γνώμη της ΟΔΕ, η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **οκτώ (8) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της.

Διευκρινίζεται ότι η διάρκεια των επιμέρους Φάσεων της Σύμβασης, όπως αποτυπώνεται στο Κεφάλαιο 7: «Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης και Παραδοτέα της Σύμβασης» του

Παραρτήματος Ι, δύναται να αναπροσαρμόζεται, μετά από σχετικό αίτημα του αναδόχου, για λόγους που δεν οφείλονται σε δική του υπαιτιότητα, κατόπιν θετικής γνωμοδότησης της αρμόδιας Ομάδας Διοίκησης Έργου που παρακολουθεί τη Σύμβαση, σύμφωνα με την παρ. 6.1 της παρούσας, χωρίς να απαιτείται η έκδοση σχετικής απόφασης του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, **εφόσον δεν μεταβάλλεται η συνολική διάρκεια των οκτώ (8) μηνών της σύμβασης.**

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του νόμου 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 την Επιτροπή Παραλαβής (ΕΠ) που συγκροτείται, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής για τον σκοπό της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του νόμου 4412/2016, ως ισχύει, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα ως ακολούθως:

Η υποβολή των Παραδοτέων από τον ανάδοχο γίνεται υποχρεωτικά εντός των προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος της παραγράφου 7.1. του Παραρτήματος Ι της παρούσας, όπως θα εξειδικευθεί με την προσφορά του αναδόχου και θα αναφερθεί στη Σύμβαση. Η διαδικασία υποβολής του κάθε παραδοτέου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής (ΕΠ) γίνεται με τη διαδικασία που περιγράφεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας, σε συνδυασμό με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 219 του ν. 4412/2016.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής:

α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου (στην περίπτωση αυτή εκδίδεται πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής),

β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 6.3.3 και 6.3.4.

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, συντάσσει πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, στο οποίο αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί προς το εάν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεπώς εάν μπορούν να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

β) Εάν, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του ν.4412/2016, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παραλαβής..

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 οριστικής παραλαβής της παραγράφου 6.3.2 α) ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 6.3.2 β), (πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής) θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεστεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Η Επιτροπή Παραλαβής διαβιβάζει αμελλητί τα πρωτόκολλα παραλαβής στη Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ενώ τα πρωτόκολλα οριστικής παραλαβής τα κοινοποιεί υποχρεωτικά και στον ανάδοχο.

6.3.7 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από τη σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δε 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 είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παραλαβής. 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 νόμου 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

6.5.1 Αναφορικά με το συμβατικό τίμημα που αφορά **στις υπηρεσίες συντήρησης (δικαίωμα προαίρεσης της σύμβασης)** προβλέπεται η δυνατότητα αναπροσαρμογής του κόστους συντήρησης.

Το κόστος συντήρησης θα αναπροσαρμόζεται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος Γενικού Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Γ.Δ.Τ.Κ.) και σε κάθε περίπτωση η αναπροσαρμογή δεν θα ξεπερνά το 5% ετησίως. Οι προσφερόμενες τιμές θεωρούνται σταθερές για τους πρώτους δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης συντήρησης. Μετά τον πρώτο χρόνο θα αναπροσαρμόζονται σύμφωνα με τον ακόλουθο μαθηματικό τύπο:

$$NEATIMH = Παλαιά τιμή \times (1 + \alpha)$$

- ο όπου $\alpha = \frac{\Gamma.Δ.Τ.Κ.(νέος) - \Gamma.Δ.Τ.Κ.(παλαιός)}{\Gamma.Δ.Τ.Κ.(παλαιός)}$
- ο Γ.Δ.Τ.Κ.(νέος): ο τελευταίος ανακοινωθείς Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή
- ο Γ.Δ.Τ.Κ.(παλαιός): ο Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή του αντίστοιχου μήνα του προηγούμενου έτους
- ο Στο κόστος συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού κ.λπ., που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για την διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος.

6.5.2 Σε περίπτωση εκπρόθεσμης παράδοσης, με υπαιτιότητα του αναδόχου, ο χρόνος παράτασης δεν λαμβάνεται υπόψη για την αναπροσαρμογή. Προκαταβολή που χορηγήθηκε αφαιρείται από την προς αναπροσαρμογή συμβατική αξία.

6.5.3 Στην περίπτωση, που κατά τον χρόνο εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής, η αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει τις, κατά περίπτωση, αναγκαίες πιστώσεις, μπορεί να προβαίνει σε αύξηση των

τιμών μονάδας, με παράλληλη μείωση των προς παράδοση ποσοτήτων, υπό την προϋπόθεση ότι συναινεί ο ανάδοχος.

6.7 Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπισθεί 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 νόμου 4412/2016. (άρθρο 18).

Ο ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο, από αυτόν, προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της Σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί στην αναθέτουσα αρχή ή σε τρίτους υποχρεούται μόνος ο ανάδοχος προς την αποκατάστασή της.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει έγκαιρα στην αναθέτουσα αρχή όλες τις πληροφορίες που θα του ζητηθούν, σχετικά με την εξέλιξη και την πορεία της σύμβασης.

Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την αναθέτουσα αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της, σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις, που αφορούν στη σύμβαση (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Ο ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της αναθέτουσας αρχής.

Η αναθέτουσα αρχή έχει το δικαίωμα, σε περίπτωση, που κρίνει ότι κάποιο τμήμα της σύμβασης δεν εκτελείται σύμφωνα με τους όρους της, να εκφράσει γραπτώς και αιτιολογημένα τις απόψεις της σχετικά με την πορεία εκτέλεσής της. Ο ανάδοχος λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις της ΕΠ, θα καταβάλει κάθε προσπάθεια, μηδέ εξαιρουμένης και της αναδιοργάνωσης ή αντικατάστασης μέρους του προσωπικού του, που ασχολείται με τη σύμβαση, ώστε να εξασφαλισθεί η έγκαιρη και ορθή εκτέλεσή της.

Ο ανάδοχος με τη λήξη της σύμβασης ή την πιθανή λύση της σε προηγούμενη Φάση, για οποιοδήποτε λόγο, υποχρεούται να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιορίσει η αναθέτουσα αρχή, κάθε μέρος της σύμβασης ή εργασία (ολοκληρωμένη ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (μαγνητικά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι υπερβολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο. Υποχρεούται επίσης να παραδώσει στην αναθέτουσα αρχή κάθε εξοπλισμό, υλικά, έγγραφα, μελέτες ή άλλα αγαθά που

αφορούν άμεσα ή έμμεσα στη σύμβαση και ευρίσκονται τυχόν στην κατοχή του ή έχουν τεθεί στη διάθεσή του από την αναθέτουσα αρχή στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασης, εγγυώμενος ότι οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο.

Ο Ανάδοχος οφείλει να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του άρθρου 22 και 2 δ) iii του Κανονισμού 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

6.8 Υποχρεώσεις Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή θα παρέχει τη δυνατότητα παραμονής του προσωπικού του αναδόχου στους χώρους εργασίας και σε ώρες εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας της αναθέτουσας αρχής, κάτω από όρους και προϋποθέσεις που θα συμφωνηθούν από κοινού.

Η αναθέτουσα αρχή συμβάλει στην υλοποίηση της σύμβασης με δικό της στελεχιακό δυναμικό με στόχους:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου της σύμβασης
- Την έγκαιρη εξασφάλιση στον ανάδοχο όλων των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την έγκαιρη και σωστή εκτέλεση της σύμβασης
- Την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών (πληρότητα, ακρίβεια, απόδοση, ευκολοχρησία, κ.λπ.).
- Την εξασφάλιση της μελλοντικής αυτοδυναμίας της αναθέτουσας αρχής τόσο για την υποστήριξη αλλά και για πιθανές μελλοντικές επεκτάσεις του Έργου με τη μεταφορά τεχνογνωσίας από τον ανάδοχο στο προσωπικό της αναθέτουσας αρχής.

Επιπρόσθετα, η αναθέτουσα αρχή θα εξασφαλίσει την απαραίτητη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων και Τμημάτων, ώστε να αποφευχθούν τυχόν καθυστερήσεις ή προβλήματα στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος της σύμβασης.

Η αναθέτουσα αρχή θα κοινοποιήσει στον ανάδοχο το συντομότερο δυνατό από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, τους συμμετέχοντες στο σχήμα Διοίκησης του Έργου, οι οποίοι θα μετέχουν ενεργά σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης, εκτός αν προκύψει λόγος αντικατάστασής τους εξαιτίας υπηρεσιακών ή άλλων αναγκών.

Η αναθέτουσα αρχή δεν φέρει καμία ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα στο προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων-συνεργατών) του αναδόχου ή τρίτων, που γίνεται από τυχαίο γεγονός ή αμέλειά του κατά την εκτέλεση της σύμβασης.

Η αναθέτουσα αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του αναδόχου ή τρίτων.

6.9 Κοινές υποχρεώσεις

Ο μέγιστος χρόνος απόκρισης των συμβαλλομένων σε κάθε έγγραφο ορίζεται στις **επτά (7) εργάσιμες ημέρες** από την αποδεδειγμένη παραλαβή του, εκτός αν άλλως ορίζεται στη Σύμβαση και στα παραρτήματά της.

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

- Η γλώσσα συνεργασίας των στελεχών της αναθέτουσας αρχής και του αναδόχου θα είναι η Ελληνική, σε γραπτό και προφορικό λόγο.
- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας προς παράδοση, νομικά έγγραφα, κ.λπ.) θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα.
- Η τηλε-εκπαίδευση θα παρασχεθεί στην Ελληνική γλώσσα. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδίδεται στην Ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση που συμφωνηθεί κάποιες ενότητες της εκπαίδευσης να δοθούν στην Αγγλική γλώσσα, ο ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος να παραδώσει περίληψη εγχειριδίων στην Ελληνική.
- Για τα Παραδοτέα που απορρέουν από την εκτέλεση της σύμβασης θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση που κάποια Παραδοτέα, που παράγονται από την μεθοδολογία ή από εργαλεία που πιθανά χρησιμοποιηθούν, παράγονται στην Αγγλική γλώσσα, αυτά θα μεταφραστούν, εφόσον απαιτηθεί στην Ελληνική με ευθύνη του αναδόχου και οι τυχόν αλλαγές θα γίνονται και στις δύο εκδόσεις.

6.10 Ενώσεις

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση, θα είναι αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Σύμβαση υποχρεώσεών τους, ανεξαρτήτως του τρόπου πληρωμής και του προσώπου (φυσικού ή νομικού), που προσφέρει τις υπηρεσίες ή ενεργεί γενικότερα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Ένωσης. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες, περί κατανομής των ευθυνών τους, έχουν ισχύ μόνον 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 της σύμβασης.

Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιοδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε 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.

6.11 Βελτιώσεις – Προσθήκες

Πέραν των υποχρεώσεων του Αναδόχου που ρητά αναφέρονται στην εγγύηση καλής λειτουργίας και στις υπηρεσίες συντήρησης:

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει εντός εύλογου χρόνου, το ανώτερο εντός ενενήντα (90) ημερών την Αναθέτουσα Αρχή σχετικά με τις εξελίξεις και βελτιώσεις του λογισμικού με ενημερωτικά φυλλάδια και παρουσιάσεις των νέων προϊόντων σύμφωνα με τα οριζόμενα.
- Σε περίπτωση που το προσφερόμενο λογισμικό από την ημερομηνία προσφοράς μέχρι την ημερομηνία παράδοσης έχει τροποποιηθεί ή βελτιωθεί, ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα μέσα στα χρονικά πλαίσια της Σύμβασης, να το αντικαταστήσει με άλλο πιο πρόσφατης τεχνολογίας, τουλάχιστον ιδίων ή καλύτερων χαρακτηριστικών, με τις ίδιες τιμές της Σύμβασης και αφού υπάρξει σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής για την προτεινόμενη αντικατάσταση.
- Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης και μέχρι την ολοκλήρωση των μελετών, εφόσον υπάρξουν τεχνολογικές εξελίξεις βελτιωτικές ή εφόσον έχει ανακοινωθεί το τέλος ζωής (end of life) για το προσφερόμενο λογισμικό, ο Ανάδοχος υποχρεούται μέσα στα χρονικά πλαίσια της παρούσας Σύμβασης, να το αντικαταστήσει με άλλο πιο πρόσφατης τεχνολογίας, τουλάχιστον ιδίων ή καλύτερων χαρακτηριστικών και αφού υπάρξει η σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής για την αντικατάστασή του με τις ίδιες τιμές της Σύμβασης.
- Πριν από την εγκατάσταση του λογισμικού κάθε φάσης, ο Ανάδοχος θα ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως για τις τυχόν αλλαγές, που έχουν γίνει στους τύπους των προϊόντων που θα εγκατασταθούν τελικά στη Φάση αυτή.
- Μετά την οριστική παραλαβή του συνολικού συμβατικού αντικειμένου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, μετά την εξασφάλιση των απαιτούμενων εγκρίσεων, να προμηθεύεται προϊόντα λογισμικού, που απαιτούνται για τις τεχνικές και λειτουργικές βελτιώσεις του έργου. Οι βελτιώσεις αυτές θα προτείνονται με τεκμηριωμένη τεχνική γνωμοδότηση της Αναθέτουσας Αρχής και θα ακολουθεί η έκδοση σχετικής απόφασης από την Αναθέτουσα Αρχή.
- Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον εξοπλισμό πληροφορικής ή και να προσαρτήσει στον εξοπλισμό πληροφορικής οποιοδήποτε εξάρτημα ή άλλον εξοπλισμό προσφέρεται από άλλους προμηθευτές.
- Η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να ενημερώνει τον Ανάδοχο για τυχόν προσθήκες λογισμικού ή εξοπλισμού πληροφορικής από τρίτο προμηθευτή τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν. Ο Ανάδοχος οφείλει εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την

παραπάνω ειδοποίηση να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή, υποβάλλοντας σε κάθε περίπτωση τεκμηριωμένη τεχνική μελέτη, για τυχόν τεχνικές δυσλειτουργίες, που μπορεί να παρουσιασθούν από την προσθήκη αυτή, μετά δε το πέρας του διαστήματος αυτού, εάν ο Ανάδοχος δεν έχει υποβάλλει τεχνική μελέτη, τεκμαίρεται ότι ο πρόσθετος εξοπλισμός πληροφορικής είναι απόλυτα συμβατός και δεν δημιουργείται κανενός είδους πρόβλημα στο παρόν Έργο. Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει από τον Ανάδοχο την απόδειξη των θέσεων της υποβληθείσας μελέτης με την επίδειξη αυτής σε περιβάλλον δοκιμών της Αναθέτουσας Αρχής.

6.12 Ευθύνη και Ασφάλεια

Ο ανάδοχος αποζημιώνει πλήρως την Αναθέτουσα Αρχή σε περίπτωση θανάτου ή κάκωσης μέλους ή μελών του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής ή τρίτων, καθώς και υλικής ζημίας στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, αν τα περιστατικά οφείλονται σε πράξεις ή παραλήψεις του προσωπικού του Αναδόχου, των υπεργολάβων του και των καθ' οιονδήποτε τρόπον μετ' αυτού συνδεομένων για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Από την εκτέλεση της σύμβασης καμία έννομη σχέση δεν δημιουργείται μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του προσωπικού του αναδόχου που απασχολείται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της σύμβασης.

6.13 Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων

Ο ανάδοχος δε δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τη Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός από τις περιπτώσεις, που υπαγορεύονται από τις Αρχές, π.χ. το Χρηματιστήριο, και την τυχόν συμμετοχή του Αναδόχου σε άλλους διαγωνισμούς, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή και δεν τη δεσμεύει με κανένα τρόπο χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συναίνεση.

Όλα τα πληροφοριακά στοιχεία της Αναθέτουσας Αρχής, που θα περιέλθουν στην αντίληψη του αναδόχου γραπτώς και προφορικώς κατά την υλοποίηση της σύμβασης αυτής θεωρούνται εμπιστευτικά και δεν επιτρέπεται να γνωστοποιηθούν ή δημοσιοποιηθούν. Ενδεικτικά πληροφορίες σχετικές: με τη λειτουργία των χώρων και συστημάτων, την εσωτερική οργάνωση, προσωπικά δεδομένα υπαλλήλων, δεδομένα επιχειρήσεων, επαγγελματιών και γενικά οικονομικών και επαγγελματικών φορέων θα πρέπει να διατηρούνται εμπιστευτικές.

Ο ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή κρατούν μυστική κάθε πληροφορία, που περιέρχεται στην αντίληψή τους από την εκτέλεση της Σύμβασης και δεν αποκαλύπτουν τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα πρόσωπα, ενώ ο Ανάδοχος επιβάλλει αυτή την υποχρέωση στους υπεργολάβους του και

στους, καθ' οιονδήποτε τρόπο μετ' αυτού, συνδεόμενους για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και διασφαλίζουν ότι αυτοί οι υπάλληλοι γνωρίζουν και δεσμεύονται με τις υποχρεώσεις εχεμύθειας. Ο ανάδοχος μεταφέρει αυτές τις υποχρεώσεις στους υπεργολάβους του και στους, καθ' οιονδήποτε τρόπο μετ' αυτού, συνδεόμενους για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση απαγορεύεται η χρήση ή εκμετάλλευση των πληροφοριών, οι οποίες είναι εμπιστευτικές και περιέχονται σε κάθε είδους υλικό, που η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει στον Ανάδοχο, για σκοπούς διαφορετικούς από την εκτέλεση της Σύμβασης.

Καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης και μετά την λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την διασφάλιση του απορρήτου των πληροφοριών και την ακεραιότητά τους, να τηρεί αυτές εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες, που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

Ο ανάδοχος δεν δύναται να μεταβάλλει, διαγράψει πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ρητή άδεια από τον Υπεύθυνο Έργου και τη σύμφωνη γνώμη της αρμόδιας Οργανικής Μονάδας Ασφάλειας.

Μετά την ολοκλήρωση των εργασιών, ο Ανάδοχος επιστρέφει όλες τις πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής και διαγράφει αυτές από τα υπολογιστικά συστήματα και φορητά αποθηκευτικά μέσα του.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ακολουθεί κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση για την ασφάλεια των πληροφοριών που θα δοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

Επίσης θέτει στη διάθεση του Υπευθύνου Έργου της Αναθέτουσας Αρχής κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει για την τήρηση των υποχρεώσεων που περιγράφονται στο άρθρο αυτό, επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους σε οποιονδήποτε προσωπικό υπολογιστή ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του που βρίσκεται στην υπηρεσία για λόγους ασφαλείας και προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων και των δεδομένων τους.

Επιπλέον ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί όλες τις προϋποθέσεις προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως αυτές προσδιορίζονται στην κείμενη νομοθεσία και οφείλει αποζημίωση στην Αναθέτουσα Αρχή για οποιαδήποτε ζημία, θετική ή αποθετική άμεση ή έμμεση προκύψει από την παράβαση της σχετικής νομοθεσίας.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διασφαλίζει όλα τα πληροφοριακά στοιχεία στους χώρους, που θα προσδιορίζονται στην Σύμβαση και στους ανθρώπους, που ασχολούνται με αυτή, αποκλειόμενης της διαφυγής, διαρροής ή μεταφοράς σε άλλα άτομα, χώρους ή εταιρείες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τα λαμβανόμενα, στην κατεύθυνση αυτή μέτρα.

Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, τον Υπεύθυνο Έργου της Αναθέτουσας Αρχής. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται, ως εκτελών την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να εκτελεί την εργασία κατ' εντολή της Αναθέτουσας Αρχής, ως υπεύθυνου επεξεργασίας και βαρύνεται αναλόγως με όλες τις υποχρεώσεις του εκτελούντος την επεξεργασία που προκύπτουν από τις διατάξεις της Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, (διατάξεις Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του νόμου 4624/2019, εφόσον αυτές δεν αντίκεινται στις διατάξεις του Κανονισμού), όπως αυτή ισχύει. Σε κάθε περίπτωση παράβασης των ως άνω υποχρεώσεων του Αναδόχου, πέραν από τα ειδικά προβλεπόμενα στη διακήρυξη ή τη Σύμβαση, ισχύουν και οι κυρώσεις του ισχύοντος νομικού πλαισίου.

Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών, η οποία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου ή/και των μελών της Ομάδας Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας», να κοστολογήσει και να απαιτήσει πληρωμή για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή αποθετικές ζημιές, που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί, καθώς επίσης και να προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης, εξαιτίας υπαιτιότητας του Αναδόχου, κηρύσσοντάς τον έκπτωτο.

Οι όροι του παρόντος δεσμεύουν τον Ανάδοχο και μετά τη ολοκλήρωση των εργασιών ή την λύση για οποιονδήποτε λόγο της σύμβασης.

6.14 Μεταβίβαση Κυριότητας

Όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, το λογισμικό εφαρμογών, τα δεδομένα και κάθε άλλο στοιχείο, έγγραφο ή αρχείο που θα παραχθεί στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης καθώς και τα υπόλοιπα Παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της σύμβασης, θα αποτελούν ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής, που μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται.

Οι κωδικοί πρόσβασης του συστήματος (passwords) ανήκουν στην πλήρη και αποκλειστική κυριότητα και διαχείριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Όλα τα δεδομένα του πληροφοριακού συστήματος που θα δημιουργηθούν από τη χρήση του ανήκουν στην πλήρη και αποκλειστική κυριότητα και διαχείριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποκτά την απόλυτη χρήση και εκμετάλλευση των παραδοτέων λογισμικού εφαρμογών που προσδιορίζονται στην παρούσα σύμβαση. Ο Ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της σύμβασης, παραδίδει στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα έγγραφα, τα στοιχεία και τις εφαρμογές λογισμικού, που αναπτύσσεται στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης, με όρους ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να μπορεί να μελετά τους τρόπους λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού, να τις προσαρμόζει στις ανάγκες τους, να βελτιώνει και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις των εφαρμογών λογισμικού που έχουν επιφέρει σε οποιονδήποτε

εξαιρουμένων των περιπτώσεων που η δημοσίευση και διάθεση των εφαρμογών λογισμικού και των βελτιώσεων του δυσχεραίνει την εκτέλεση της αποστολής και την άσκηση αρμοδιοτήτων της ή προσκρούει στην προστασία κρατικών ή άλλων απορρήτων που προβλέπονται από τον νόμο ή στην προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Ο Ανάδοχος ρητώς και ανεπιφυλάκτως συμφωνεί, συνομολογεί και αποδέχεται ότι δε θα ασκήσει κανένα από τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, που τυχόν έχει επί των μελετών και δεδομένων που θα παραχθούν στο πλαίσιο της σύμβασης ή άλλου αντικειμένου, που προστατεύεται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, ιδίως διπλώματα ευρεσιτεχνίας, προκειμένου να εμποδίσει την άσκηση οποιασδήποτε από τις παραπάνω αναφερθείσες πράξεις της Αναθέτουσας Αρχής.

6.15 Πνευματικά δικαιώματα και μελλοντικές επεκτάσεις

Τα δικαιώματα επί όλων των αποτελεσμάτων, στοιχείων και κάθε άλλου εγγράφου ή αρχείου σχετικού με τη σύμβαση καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της σύμβασης, ανήκουν στην Αναθέτουσα Αρχή. Οι εφαρμογές και όλες οι πιθανές επεκτάσεις τους είναι ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής και πρέπει να αναπτύσσονται με τρόπο ώστε να επιτρέπουν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια της σύμβασης:

(α) να παρακολουθεί και να ελέγχει τον τρόπο λειτουργίας της εφαρμογής που έχει προσαρμοστεί στις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής,

(β) να έχει πλήρη πρόσβαση σε αυτές

Ο ανάδοχος επίσης ρητά και ανεπιφύλακτα συνομολογεί, συμφωνεί και αποδέχεται να παραδώσει επαρκή τεκμηρίωση, οδηγίες για τη διαδικασία εγκατάστασης όλων των προαπαιτούμενων προγραμμάτων, καθώς και πιθανές απαιτούμενες ρυθμίσεις και παραμετροποιήσεις που θα πρέπει να κατατίθενται στην Αναθέτουσα Αρχή.

Ο ανάδοχος αμύνεται, με δική του δαπάνη, κατά παραβάσεων ή ενδεχομένων παραβάσεων, που αφορούν σε διπλώματα ευρεσιτεχνίας, σχέδια, πνευματική ιδιοκτησία, άδειες χρήσεις ή εμπορικά μυστικά σχετικά με τις εκδόσεις λογισμικού που παρέχονται από τον ανάδοχο, μέσα στα πλαίσια υλοποίησης του έργου και αποζημιώνει πλήρως την Αναθέτουσα Αρχή για τις ζημίες και τα έξοδα τα οποία υφίσταται αυτό σε παρόμοιες περιπτώσεις.

Σε κάθε περίπτωση που εγείρεται εναντίον της Αναθέτουσας Αρχής αξίωση, εξωδίκως ή δικαστικώς, αγωγή ή άσκηση ενδίκου μέσου, από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με π.χ. σχέδια, προδιαγραφές, οδηγίες, λογισμικό, τα δικαιώματα επί του λογισμικού ή της ανάπτυξης εφαρμογών από τον Ανάδοχο για την Αναθέτουσα Αρχή, δεδομένα ή άλλα υλικά που παρασχέθηκαν στην Αναθέτουσα Αρχή από τον Ανάδοχο, βάσει της Σύμβασης, με τον ισχυρισμό ότι παραβιάζουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή ευρεσιτεχνίας του τρίτου, έως το πέρας του έργου, ο

ανάδοχος οφείλει να αναλάβει όλες τις ευθύνες που προκύπτουν και να αποζημιώσει πλήρως την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε ζημία που προκύπτει, συμπεριλαμβανομένων τόκων και δικαστικών εξόδων.

Ρητώς συμφωνείται ότι η Αναθέτουσα Αρχή θα ειδοποιεί εγγράφως και χωρίς καθυστέρηση τον Ανάδοχο για κάθε απαίτηση ή διαμαρτυρία σχετική με την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή ευρεσιτεχνίας, που προβάλλεται από τρίτους και αφορά στο έργο της Σύμβασης.

Αν, ως συνέπεια ενδεχόμενης παράβασης σχετικά με διπλώματα ευρεσιτεχνίας, σχέδια ή πνευματικά δικαιώματα ή άδειες χρήσης ή εμπορικά μυστικά, των παραδοτέων του αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή εμποδίζεται στη χρήση των Παραδοτέων του έργου, ο ανάδοχος με δική του δαπάνη τροποποιεί ή αντικαθιστά τα Παραδοτέα, χωρίς να μειώνεται την αποτελεσματικότητα της χρήσης των παραδοτέων.

6.16 Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής, ή οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση απορρέει από αυτήν, σε οποιονδήποτε τρίτο, χωρίς προηγούμενη γραπτή πλήρως αιτιολογημένη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής. Το αίτημα για εκχώρηση/μεταβίβαση της Σύμβασης συντελείται μόνο για ιδιαιτέρως σοβαρό λόγο και θα πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένο. Θα πρέπει να υφίσταται νόμιμη αιτία που επιβάλλει την υποκατάσταση του αναδόχου από συγκεκριμένο τρίτο όπως λ.χ. συγχώνευση με απορρόφηση.

Κατ' εξαίρεση μπορεί ο Ανάδοχος να εκχωρήσει οποιοσδήποτε από τις πληρωμές, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε Τράπεζα της επιλογής του σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

6.17 Ανωτέρα Βία

Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για παράλειψη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του εάν η παράλειψη αυτή είναι απόρροια ανωτέρας βίας, υπό την προϋπόθεση ότι η επικαλούμενη ανωτέρα βία αποδεικνύεται δεόντως και επαρκώς και ότι ο Ανάδοχος που πλήττεται από το περιστατικό ανωτέρας βίας προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις του γεγονότος ανωτέρας βίας. Σαν ανωτέρα βία εννοείται κάθε γεγονός απρόβλεπτο και αναπότρεπτο, που καθιστά απολύτως αδύνατη την εκτέλεση της Σύμβασης.

Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται, μέσα σε είκοσι (20) ημέρες, από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, και δεδομένου ότι εντός αυτών των είκοσι (20) ημερών κατέβαλε όλες τις απαραίτητες προσπάθειες να αποκαταστήσει μερικώς ή ολικώς την παράλειψη αυτή αλλά αποδεδειγμένως δεν κατέστη εφικτό χωρίς δική του υπαιτιότητα, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος μέσα στην ανωτέρω προθεσμία δεν αναφέρει τα περιστατικά και δεν προσκομίσει τα απαιτούμενα αποδεικτικά στοιχεία, στερείται του δικαιώματος να επικαλεσθεί την ύπαρξη ανωτέρας βίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης****ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ****1. Περιβάλλον της σύμβασης****1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου της σύμβασης**

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

Φορέας Διαχείρισης	ΕΥΣΤΑ (Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης)	greece20.gov.gr Βλ. παρ. Α.1.1
Κύριος του Έργου	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	mindigital.gr Βλ. παρ. Α.1.3
Φορέας Υλοποίησης	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ)	gsis.gr Βλ. παρ. Α.1.2
Φορέας Χρηματοδότησης – Αναθέτουσα Αρχή	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	mindigital.gr Βλ. παρ. Α.1.3
Φορέας Λειτουργίας	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ)	gsis.gr Βλ. παρ. Α.1.4
Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	-	Βλ. παρ. Α.1.5

1.1.1 Φορέας Διαχείρισης

Σύμφωνα με τον Νόμο 4738/2020 (Α' 207), η Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης είναι αυτοτελής Δημόσια Υπηρεσία υπαγόμενη στον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, με σκοπό τον συντονισμό της σύνταξης του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης που θα υποβληθεί προς έγκριση στα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και την παρακολούθηση της

υλοποίησης των προγραμμάτων και έργων, τα οποία θα χρηματοδοτηθούν με πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης που θα διατεθούν στην Ελλάδα.

Για την επίτευξη του σκοπού της, η Ειδική Υπηρεσία ασκεί τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

α. Υποστηρίζει και συντονίζει την προετοιμασία και υποβολή του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

β. Παρακολουθεί και αξιολογεί τις διαδικασίες υλοποίησης των προγραμμάτων και έργων στην Ελλάδα, που θα χρηματοδοτηθούν από τους πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης και παρέχει κατευθύνσεις προς τους αρμόδιους φορείς για την εφαρμογή, απλοποίηση και επιτάχυνση των διαδικασιών αυτών.

γ. Επεξεργάζεται και εισηγείται στον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και στα αρμόδια συλλογικά κυβερνητικά όργανα, τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την εκτέλεση των έργων και προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται από το Ταμείο Ανάκαμψης.

δ. Επεξεργάζεται και εισηγείται στον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και στα αρμόδια συλλογικά κυβερνητικά όργανα αναθεωρήσεις και τροποποιήσεις του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης.

ε. Συντάσσει εκθέσεις υλοποίησης των προγραμμάτων και έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και αναφορές για την επίτευξη των οροσήμων και στόχων του προς τον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, τα αρμόδια συλλογικά κυβερνητικά όργανα και τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

στ. Διευκολύνει την επικοινωνία για θέματα του Ταμείου Ανάκαμψης μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων σε κάθε πρόγραμμα και έργο φορέων.

Η Υπηρεσία διαρθρώνεται ως ακολούθως:

Διοικητής

- Γραφείο Διοικητή
 - Διεύθυνση Υποστήριξης Προγραμμάτων & Έργων
 - Τμήμα Χρηματοοικονομικής & Τεχνικής Παρακολούθησης
 - Τμήμα Απλούστευσης, Επιτάχυνσης & Τυποποίησης Διαδικασιών
 - Τμήμα Νομικής Υποστήριξης
 - Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης
 - Τμήμα Οργάνωσης & Προμηθειών
 - Τμήμα Πληροφορικής, Ηλεκτρονικής Υποστήριξης & Τηλεπικοινωνιών
 - Διεύθυνση Εκθέσεων & Αναφορών

- Τμήμα Σχεδιασμού & Συλλογής Στοιχείων
- Τμήμα Σύνταξης Εκθέσεων & Αναφορών

1.1.2 Φορέας Υλοποίησης

Σύμφωνα με το ΠΔ 40/2020 (85 Α΄/15.04.2020) ορίζεται η διάρθρωση και οι νέες αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ), η οποία υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει ως αποστολή τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παραγωγική λειτουργία και την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης. Η ΓΓΠΣΨΔ διαχειρίζεται τα πληροφοριακά συστήματα όλων των υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και φιλοξενεί τα συστήματα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, σε εφαρμογή του άρθρου 37 του νόμου 4389/2016 (Α΄ 94), καθώς και άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε συνεργασία με αυτούς. Επιπλέον, μεριμνά για την εύρυθμη και αδιάλειπτη λειτουργία των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση μέσω των κεντρικών, περιφερειακών και εφεδρικών υπολογιστικών υποδομών και εφαρμογών της και της εφαρμογής των απαιτούμενων μέτρων ασφάλειας, προστασίας υποδομών, λογισμικού και δεδομένων για την αποφυγή κακόβουλων επιθέσεων.

Σε εφαρμογή του νόμου 4623/2019 και του νόμου 4635/2019 (167 Α΄/30.10.2019) η ΓΓΠΣΨΔ:

- Μετεξελίσσεται σε Κέντρο Δεδομένων του Δημόσιου Τομέα, σύμφωνα με τις διεθνείς καλές πρακτικές. Στο πλαίσιο αυτό έχει την ευθύνη λειτουργίας, διαχείρισης και υποστήριξης των κεντρικών υπολογιστικών υποδομών του Κυβερνητικού Νέφους Δημοσίου Τομέα (G-Cloud), αξιοποιώντας τόσο τον κόμβο της όσο και τον κόμβο της ΚτΠ ΑΕ, προκειμένου σταδιακά να φιλοξενηθούν σε αυτές πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων και σε κάθε περίπτωση τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (εξαιρουμένων συγκεκριμένων διαβαθμισμένων συστημάτων), προκειμένου να παρέχει IaaS υπηρεσίες στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Έχει την αρμοδιότητα σύναψης κεντροποιημένων κυβερνητικών συμφωνιών με εταιρείες προμήθειας αδειών χρήσης πλατφόρμας λογισμικού, ώστε να κεντροποιηθεί η διαχείρισή τους και να είναι σε θέση να παρέχει PaaS υπηρεσίες στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Μετά την 1^η/1/2022 η προμήθεια νέων αδειών χρήσης πλατφόρμας εμπορικού λογισμικού για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης γίνεται μόνο από τη ΓΓΠΣΨΔ.
- Αναλαμβάνει την ανάπτυξη και διαχείριση του ενιαίου «Δικτύου Δημόσιου Τομέα» και συντονίζει την εφαρμογή του ΣΥΖΕΥΞΙΣ στο σύνολο των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

- Σχεδιάζει και αναπτύσσει το συνολικό πλαίσιο ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Εξακολουθεί να σχεδιάζει, αναπτύσσει και λειτουργεί παραγωγικά όλα τα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.
- Εξακολουθεί να φιλοξενεί τα συστήματα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και να την υποστηρίζει, σε εφαρμογή του νόμου 4389/2016.
- Αναλαμβάνει την παραγωγική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων του Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης και σχεδιάζει, αναπτύσσει και υποστηρίζει, τόσο τεχνικά όσο και με τη χρήση call center, τα έργα που απαιτούνται για την επίτευξη του σκοπού του, συμπεριλαμβανομένων οριζόντιων έργων Δημόσιας Διοίκησης (CRM, HRMS, Ψηφιακές Υπογραφές, κ.ά.), προκειμένου να παρέχει SaaS υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό:
 - Αναλαμβάνει τη δημιουργία, τη συντήρηση και την παραγωγική λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr που θα εξελιχθεί σε Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου.
 - Αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει τη μοναδική ηλεκτρονική ταυτοποίηση πολιτών (eID) μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
 - Αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει μητρώο επικοινωνίας των μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης, επιτυγχάνοντας τη διασύνδεσή τους με μοναδικούς κωδικούς ταυτοποίησης φυσικών και νομικών προσώπων.
 - Αναλαμβάνει να δημιουργήσει κεντρική βάση καταχώρησης των στοιχείων επικοινωνίας όλων των πολιτών (ταχ. διεύθυνση, ηλ. διεύθυνση, διεύθυνση επικοινωνίας, αρ. κινητού τηλεφώνου κλπ.). Η κεντρική αυτή βάση θα διαθέτει αποκλειστικά προς ενημέρωση τα στοιχεία της σε όλα τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.
 - Εγκρίνει τη διαλειτουργικότητα των μητρώων προσωπικών και μη προσωπικών δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης και προωθεί την καθολική επέκταση της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης με ευθύνη του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της ΓΓΠΣΨΔ.
- Αναλαμβάνει τη λειτουργία ως το μοναδικό σημείο υποδοχής τιμολογίων για τις Δημόσιες Συμβάσεις και Προμήθειες και ως ο κόμβος δρομολόγησης των στοιχείων τους στα πληροφοριακά συστήματα των αρμοδίων φορέων μέσω του ΚΕΔ. Παράλληλα, ορίζεται ως Εθνική Αρχή PEPPOL (PEPPOL Authority) με αρμοδιότητα να διευκολύνει τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο εντός της Ευρώπης (EOX), καθορίζοντας σε εθνικό επίπεδο την πολιτική ηλεκτρονικής τιμολόγησης στους κανόνες ανταλλαγής τιμολογίων και στον καθορισμό των σχετικών τεχνικών προτύπων.

Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης βασίζεται κατά κύριο λόγο σε Νόμους, Προεδρικά Διατάγματα και Αποφάσεις, στα οποία αποτυπώνεται η προσπάθεια της Πολιτείας στην κατεύθυνση της οργάνωσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της εξυπηρέτησης σε πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης διαρθρώνεται ως εξής:

- Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής, Προγραμματισμού και Διαχείρισης Έργων (υπαγόμενο απευθείας στον Γενικό Γραμματέα)
- Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (υπαγόμενο απευθείας στον Γενικό Γραμματέα)
- Αυτοτελές Τμήμα Επικοινωνίας Και Οπτικοακουστικών Έργων (υπαγόμενο απευθείας στον Γενικό Γραμματέα)
- Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (υπαγόμενη απευθείας στον Γενικό Γραμματέα), αποτελούμενη από 2 Τμήματα
- Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών Δημόσιας Διοίκησης, αποτελούμενη από τις ακόλουθες Διευθύνσεις:
 - Διεύθυνση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών - Κυβερνητικού Νέφους, αποτελούμενη από 4 Τμήματα
 - Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών, αποτελούμενη από 5 Τμήματα και
 - Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), αποτελούμενη από 3 Τμήματα.
- Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων Οικονομικού Τομέα και Δημόσιας Διοίκησης, αποτελούμενη από τις ακόλουθες Διευθύνσεις:
 - Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημοσιονομικού Τομέα, αποτελούμενη από 3 Τμήματα,
 - Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων Οικονομικών Λειτουργιών, αποτελούμενη από 3 Τμήματα,
 - Διεύθυνση Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Εφαρμογών, αποτελούμενη από 3 Τμήματα, και
 - Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, αποτελούμενη από 4 Τμήματα.
- Γενική Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αποτελούμενη από τις ακόλουθες Διευθύνσεις:
 - Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποτελούμενη από 3 Τμήματα,
 - Διεύθυνση Τομεακών Έργων Δημόσιου Τομέα, αποτελούμενη από 3 Τμήματα,

- ο Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, αποτελούμενη από 3 Τμήματα

Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας αναφέρονται αναλυτικά στο ΠΔ 40/2020 (ΦΕΚ 85 Α΄/15.04.2020) και στο Π.Δ. 77/2023 (ΦΕΚ 130 Α΄/27.07.2023).

1.1.3 Κύριος του Έργου - Φορέας Χρηματοδότησης – Αναθέτουσα Αρχή

Κύριος και Φορέας Χρηματοδότησης του Έργου είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Φορέας Κεντρικής Κυβέρνησης).

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, συστάθηκε με το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/8-7-2019), και στη συνέχεια η οργάνωση και λειτουργία του καθορίστηκε με το Π.Δ. 40/2020 (Α΄ 85), αποτελεί μια νέα μονάδα δημόσιας διοίκησης, η οποία για πρώτη φορά συγκεντρώνει όλες τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Περαιτέρω, σκοπός του Υπουργείου είναι πριν από την μετατροπή οποιαδήποτε διαδικασίας σε ψηφιακή, αυτή να απλοποιείται, προκειμένου να αποφεύγεται η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας.

Μέχρι σήμερα η ψηφιακή πολιτική, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη βρίσκονταν σε διαφορετικές οργανικές μονάδες. Ταυτόχρονα, διάσπαρτα ήταν και τα κρίσιμα κρατικά πληροφοριακά συστήματα, με αποτέλεσμα τον παράλληλο ή και αντικρουόμενο σχεδιασμό τους.

Πλέον, το Υπουργείο, σε επιχειρησιακό επίπεδο, έρχεται να διορθώσει τον κατακερματισμό μονάδων και συστημάτων που επηρεάζει την ποιότητα και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ασφαλώς, το παραπάνω σχήμα προϋποθέτει τη συνεχή και αδιάλειπτη συνεργασία μεταξύ υπουργείων και φορέων, καθώς σκοπός αυτού του Υπουργείου είναι ακριβώς η Διαλειτουργικότητα σε όλα τα επίπεδα.

Στο πλαίσιο αυτό, το Υπουργείο καλείται να συντονίσει, να συμμετάσχει στον σχεδιασμό και να παρακολουθήσει την πρόοδο εφαρμογής κρίσιμων παρεμβάσεων του κυβερνητικού έργου αρμοδιότητάς του που θα υλοποιηθούν από σημαντικό αριθμό Φορέων. Παράλληλα, το Υπουργείο παρακολουθεί την πρόοδο των παρεμβάσεων και αξιολογεί το βαθμό της επίτευξης των στόχων τους.

1.1.4 Φορέας Λειτουργίας

Φορέας Λειτουργίας του Έργου είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

1.1.5 Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου της Σύμβασης

Η πορεία εκτέλεσης και λειτουργίας της σύμβασης παρακολουθείται και συντονίζεται από παρακάτω επιμέρους επιτροπές/ομάδες που θα δρουν σε διαφορετικά επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα:

- Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)

Για τη διαχείριση του Έργου ορίζεται «Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)». Η ΟΔΕ παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα του Έργου, συντονίζει ενέργειες Υπουργείου και Αναδόχου και έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η ΟΔΕ εισηγείται για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της στο Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης και κοινοποιεί στο Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής, Προγραμματισμού & Διαχείρισης Έργων (ΑΤΣΠΔΕ), όπως και στην επιχειρησιακά αρμόδια Διεύθυνση.

Ο συντονισμός της ΟΔΕ γίνεται από τον Επικεφαλής της ΟΔΕ που θα προέρχεται από τη ΓΓΠΣΨΔ. Ο Επικεφαλής της ΟΔΕ είναι υπεύθυνος για τη διοίκηση και το συντονισμό των επιμέρους εμπλεκόμενων φορέων κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου.

- Επιτροπή Παραλαβής (ΕΠ)

Σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο, θα συγκροτηθεί «Επιτροπή Παραλαβής (ΕΠ)». Αρμοδιότητα της Επιτροπής Παραλαβής αποτελεί η παραλαβή του συμβατικού αντικειμένου (βλ. Παρ. 6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης).

- Θεματικές Ομάδες Εργασίας

Η προετοιμασία και παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου δύναται να υποστηρίζεται από τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες στελεχώνονται από τον Κύριο του Έργου με τη συμμετοχή εκπροσώπων από τους συνεργαζόμενους φορείς.

2. Υφιστάμενη Κατάσταση

Η ενιαία κυβερνητική πύλη gov.gr, παρέχει ψηφιακά περισσότερες από 2.180 ψηφιακές υπηρεσίες. Οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr καλύπτονται από υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχει η οριζόντια ψηφιακή πλατφόρμα Support.gov.gr

21

Υπουργεία

100

Φορείς & Οργανισμοί

16

Ανεξάρτητες Αρχές

13

Περιφέρειες

Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των [υπουργείων](#), [φορέων](#), [οργανισμών](#), [ανεξάρτητων αρχών](#) και [περιφερειών](#) του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου.

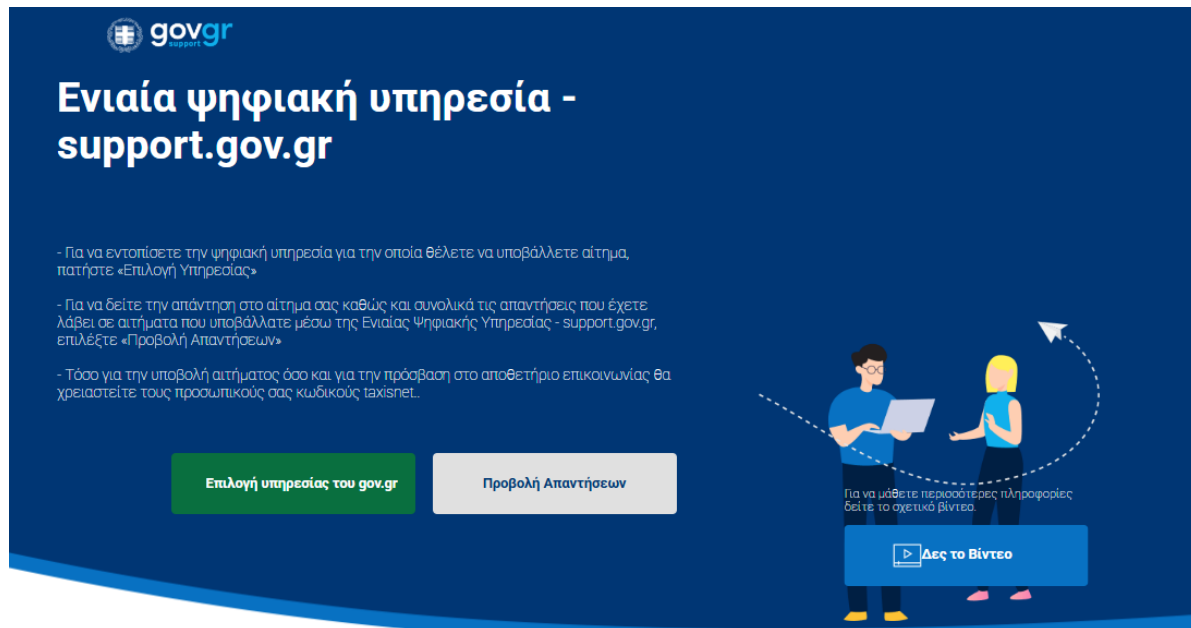
Μπορείτε να αναζητήσετε απευθείας την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει ή να την βρείτε μέσα από τις κατηγορίες. Ακόμη, μπορείτε να δείτε όλες τις υπηρεσίες ανά [υπουργείο](#), [φορέα](#), [οργανισμό](#), [ανεξάρτητη αρχή](#), ή [περιφέρεια](#).

Το gov.gr θα εξελίσσεται συνεχώς. Σύντομα, θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό,τι χρειάζεστε για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο.

Στην τρέχουσα σύνθεση του, η οριζόντια ψηφιακή πλατφόρμα Support.gov.gr αποτελεί το περιβάλλον υποβολής, **αποκλειστικά μέσω διαδικτύου (κανάλι επικοινωνίας web)**, αιτημάτων των πολιτών για να λάβουν υποστήριξη αναφορικά με την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της Ε.Ψ.Π. - gov.gr **(για τους φορείς και τις υπηρεσίες που είναι ενταγμένες στην υποστήριξη)**.

Κάθε φορέας που έχει ενταχθεί στο σχήμα υποστήριξης, διαθέτει διακριτό περιβάλλον στο Υποσύστημα διαχείρισης ψηφιακών αιτημάτων της Ε.Ψ.Υ. -support.gov.gr, ώστε αφενός η εμπειρία εξυπηρέτησης για τον πολίτη να είναι ενιαία, αλλά κάθε φορέας να διατηρεί την διοικητική και λειτουργική αυτονομία του για την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχει (ο φορέας). Επιπρόσθετα έχουν αναπτυχθεί, μέσω υπηρεσιών διαλειτουργικότητας μηχανισμοί ελεγχόμενης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των φορέων, ώστε ένα περιστατικό εξυπηρέτησης να μπορεί να «κινηθεί» σε σχεδιασμένη ροή συνεργασίας μεταξύ των φορέων αν αποτελεί αντικείμενο συνυπευθυνότητας ή αν απαιτείται για την επίλυση του η σειριακή ή και παράλληλη λειτουργία περισσότερων του ενός κέντρου λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών.

Ο πολίτης έχει την ευχέρεια να επιλέξει υποστήριξη για συγκεκριμένη ψηφιακή υπηρεσία που φιλοξενείται στην Ε.Ψ.Π. - gov.gr, μέσω της επιλογής support.gov.gr η οποία εμφανίζεται στην ειδική ενδιάμεση σελίδα, για κάθε υπηρεσία που έχει ενταχθεί στην **ενιαία υπηρεσία υποστήριξης – support.gov.gr** και να οδηγηθεί αυτόματα στην κατάθεση αιτήματος ή λήψη πληροφοριών σχετικά με το πρόβλημα που αντιμετωπίζει.



Ενιαία ψηφιακή υπηρεσία - support.gov.gr

- Για να εντοπίσετε την ψηφιακή υπηρεσία για την οποία θέλετε να υποβάλλετε αίτημα, πατήστε «Επιλογή Υπηρεσίας»
- Για να δείτε την απάντηση στο αίτημα σας καθώς και συνολικά τις απαντήσεις που έχετε λάβει σε αιτήματα που υποβάλλατε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Υπηρεσίας - support.gov.gr, επιλέξτε «Προβολή Απαντήσεων»
- Τόσο για την υποβολή αιτήματος όσο και για την πρόσβαση στο αποθετήριο επικοινωνίας θα χρειαστείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς taxisnet.

Επιλογή υπηρεσίας του gov.gr **Προβολή Απαντήσεων**

Για να μάθετε περισσότερες πληροφορίες δείτε το σχετικό βίντεο.

▶ Δες το Βίντεο



Υποβολή αιτήματος – λήψη απάντησης

Η ενιαία ψηφιακή υπηρεσία - support.gov.gr, συγκεντρώνει την επικοινωνία, με τους κυβερνητικούς φορείς, για τις ψηφιακές υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr. Πολίτες και επιχειρήσεις επιλέγουν στο gov.gr, την ψηφιακή υπηρεσία που τους ενδιαφέρει και εκτελούν ψηφιακά τη συναλλαγή τους. Σε περίπτωση που επιθυμούν να υποβάλουν οποιοδήποτε αίτημα, σχετικά με την επιλεγμένη ψηφιακή υπηρεσία, επιλέγουν «επικοινωνία», στη σελίδα της ψηφιακής υπηρεσίας για την οποία ενδιαφέρονται. Με χρήση κωδικών taxisnet υποβάλλουν προσωποποιημένα αιτήματα και λαμβάνουν ως αποδεικτικό τον μοναδικό αριθμό αιτήματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Το gov.gr, για όλους Φορείς και ψηφιακές υπηρεσίες έχουν ενταχθεί στην ενιαία ψηφιακή υπηρεσία - support.gov.gr, διαμοιράζει τα αιτήματα αυτόματα, στους φορείς και τις διαδικτυακές μονάδες που έχουν την ευθύνη απάντησης. Μετά την

Από το υποσύστημα ψηφιακής διαχείρισης των αιτημάτων που λειτουργεί στο πλαίσιο της Ε.Ψ.Υ. support.gov.gr, μέσω του κατάλληλου μηχανισμού δρομολόγησης, το αίτημα ανατίθεται αυτόματα στον αρμόδιο, προς επίλυση του, φορέα. Στο σύστημα λειτουργούν αυτόνομα οι φορείς, οι οποίοι επεξεργάζονται το αίτημα σε δικές τους πλατφόρμες διαχείρισης αιτημάτων εξυπηρέτησης που διαθέτουν. Σε όσους φορείς εντάσσονται στην **οριζόντια ψηφιακή πλατφόρμα – support.gov.gr** παρέχεται πρόσβαση στο ενιαίο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων για την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών του φορέα τους. Φορείς που διαθέτουν ανεπτυγμένα συστήματα εξυπηρέτησης πολιτών ή κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών που παρέχουν υπηρεσίες για περισσότερους από ένα φορέα (π.χ ΓΓΠΣΨΔ, ΕΔΥΤΕ, ΥΠΑΑΤ) παρέχεται αρί και υπηρεσίες διαλειτουργικότητας για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης μέσω των υπηρεσιών του support.gov.gr

Μετά την επεξεργασία του αιτήματος εξυπηρέτησης του πολίτη, η απάντηση της υπηρεσίας δημοσιεύεται στο **κεντρικό αποθετήριο απαντήσεων και εγγράφων εξυπηρέτησης** της Ε.Ψ.Υ. - support.gov.gr. Πολίτες και επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υποβολής αίτησης εξυπηρέτησης ή λήψης απάντησης επί αιτήματος με την χρήση υπηρεσιών ταυτοποίησης – αυθεντικοποίησης και δη της υπηρεσίας OAuth-2 της ΓΓΠΣΨΔ. Οι εργαζόμενοι στη δημόσια

διοίκηση αποκτούν πρόσβαση στην ψηφιακή πλατφόρμα με τη χρήση κωδικών δημόσιας διοίκησης.

2.1 Περιορισμοί της υφιστάμενης κατάστασης

Οι περιορισμοί που τίθενται από την υφιστάμενη κατάσταση είναι:

1. Η Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία - support.gov.gr **παρέχεται αποκλειστικά από ένα κανάλι επικοινωνίας**, και δη την ειδική ενδιάμεση σελίδα μιας ψηφιακής υπηρεσίας στην Ε.Ψ.Π. - gov.gr, ήτοι μόνο μέσω διαδικτύου. Δεν υποστηρίζονται δημοφιλή κανάλια επικοινωνίας, όπως το τηλεφωνικό κέντρο (call center), εφαρμογές για έξυπνες φορητές συσκευές (mobile app) ή φυσικά σημεία εξυπηρέτησης (front desk) πολιτών που διαθέτουν οι φορείς.
2. Η υποστήριξη αφορά **αποκλειστικά δημοσιευμένες ψηφιακές υπηρεσίες στην Ε.Ψ.Π. - gov.gr**. Οι φορείς δεν διαθέτουν σύστημα για την διαχείριση της επικοινωνίας και εξυπηρέτησης αντικειμένων αρμοδιότητάς τους, που δεν παρέχονται με την μορφή ψηφιακής υπηρεσίας. Μεγάλο εύρος των διοικητικών διαδικασιών εξακολουθούν να εκτελούνται με τον παραδοσιακό γραφειοκρατικό τρόπο και δεν υπάρχει μηχανισμός για την υποστήριξη τους, εκτός από την επίσκεψη στην υπηρεσία, τις ουρές και τα τηλεφωνήματα προς τους υπαλλήλους.
3. Το σύνολο των υπηρεσιών καθημερινότητας του πολίτη και ιδιαίτερα των υπηρεσιών τοπικής αυτοδιοίκησης δεν παρέχονται σήμερα μέσω της Ε.Ψ.Π. - gov.gr και δεν υποστηρίζονται από την Ε.Ψ.Υ. - support.gov.gr. Η προηγούμενη επιλογή της Ε.Ψ.Π. - gov.gr επικεντρώθηκε στην κεντρική διοίκηση.

2.2 Κυβερνητικό Νέφος Δημόσιου Τομέα (G-Cloud)

Ως Κυβερνητικό Νέφος Δημόσιου Τομέα (G-Cloud) νοείται το σύνολο των ψηφιακών υποδομών που διαχειρίζεται η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ) είτε αφορούν ψηφιακές υποδομές εντός της ΓΓΠΣΨΔ, είτε αφορούν το ιδιωτικό νέφος της ΓΓΠΣΨΔ, είτε αφορούν το δημόσιο υπολογιστικό νέφος που διαχειρίζεται η ΓΓΠΣΨΔ.

Στο Κυβερνητικό Νέφος του Δημόσιου Τομέα (G-Cloud) πρέπει υποχρεωτικά να εγκατασταθούν όλες οι κεντρικές ηλεκτρονικές εφαρμογές και τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν όλα τα Υπουργεία, εκτός των Υπουργείων Υγείας και Παιδείας και Θρησκευμάτων, τα Ν.Π.Δ.Δ. εκτός των Νοσοκομείων και των Κέντρων Υγείας, οι ανεξάρτητες αρχές και η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (Κ.τ.Π. Α.Ε.) και αφορούν σε συναλλαγές με φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες και τη δημόσια διοίκηση. Οι υποδομές Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) των ανωτέρω φορέων μεταφέρονται και περιέρχονται στην κυριότητα της ΓΓΠΣΨΔ για το σκοπό αυτό.

Το Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud περιλαμβάνει:

- την πλέον σύγχρονη πρότυπη υποδομή Κέντρου Δεδομένων (χώρος Data Center) που έχει στην κυριότητά του το Δημόσιο, σχεδιασμένη σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (Tier III κατά Uptime Institute). Ο χώρος του Data Center φιλοξενεί την υπολογιστική υποδομή



(IT) του G-Cloud και έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να πληροί τις υψηλότερες και αυστηρότερες διεθνείς απαιτήσεις των Cloud Data Center, όσον αφορά στη φυσική ασφάλεια και πρόσβαση, στην ηλεκτρική παροχή, την ψύξη και τον κλιματισμό, καθώς επίσης και την πυροπροστασία και πυρόσβεση. Σε επίπεδο τηλεπικοινωνιακής υποδομής και επικοινωνίας με το διαδίκτυο, χρησιμοποιείται το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο υποστηρίζει εδώ και 10 χρόνια με επιτυχία κομβικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

- τη λειτουργία συστήματος Υπολογιστικού Κέντρου βασιζόμενο στις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες Υπολογιστικού Νέφους και εικονικοποίησης (Cloud Computing και virtualization), το οποίο είναι δομημένο με προϊόντα τελευταίας τεχνολογίας στον χώρο του Cloud Computing και το οποίο παρέχει, ανάμεσα σε άλλα, τη δυνατότητα φιλοξενίας, σε υποδομές Υπολογιστικού Νέφους, Πληροφοριακών Συστημάτων Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Το υπολογιστικό σύστημα του G-Cloud δομείται με προϊόντα (servers, firewalls, storage, backup, switches, routers κ.α.) εταιρειών παγκοσμίου βεληνεκούς, απόλυτα αξιόπιστα και 100% συμβατά μεταξύ τους, δημιουργώντας ένα υπολογιστικό περιβάλλον αποδοτικό, εύκολα διαχειρίσιμο, σταθερό, διαρκώς διαθέσιμο και ασφαλές. Σημειώνεται επίσης πως το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud, όσον αφορά στην ασφάλεια, έχει σχεδιαστεί και λειτουργεί με βάση το πρότυπο ISO 27001:2013, ενώ παράλληλα υποστηρίζει όλες τις διαδικασίες και τα μέτρα ασφαλείας που προβλέπονται στον κανονισμό της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΦΕΚ 799/Β/2010).

Αναλυτική περιγραφή των υποδομών κυβερνητικού νέφους δημοσίου τομέα παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII.

2.3 Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) της ΓΓΠΣΨΔ

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με στόχο να εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) ανάπτυξης, εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και των Φορέων του Δημοσίου.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) είναι υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων ή εφαρμογών, διατίθενται στους Φορείς του Δημοσίου σε εικοσιτετράωρη βάση επί επτά ημέρες την εβδομάδα και συμβάλλει:

- Στην έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των Δημοσίων Φορέων από ένα κεντρικό – μοναδικό σημείο,
- Στην επίτευξη οικονομικών κλίμακας μέσω της ορθής διάθεσης δεδομένων μεταξύ των Φορέων, από ένα κεντρικό σημείο, μέσα από υποδομές κυβερνητικού νέφους (G-Cloud).



Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) παρέχει στους Φορείς τα μέσα για την αδιάλειπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία εξασφαλίζοντας υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών. Το ΚΕ.Δ για λόγους Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία.

Η απρόσκοπτη παροχή διοικητικών – επιχειρησιακών πληροφοριών, καθώς και η εξασφάλιση της ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της πληροφορίας ενισχύει τη διαφάνεια στον Δημόσιο Τομέα.

Επίσης, με τη βοήθεια των κατάλληλων εργαλείων, έχει τη δυνατότητα σχεδίασης και εγκατάστασης αυτοποιημένων επιχειρησιακών διαδικασιών (BPM), ανακατεύθυνσης και επεξεργασίας δεδομένων, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου απασχόλησης του τεχνικού προσωπικού με ίδιες, επαναλαμβανόμενες εργασίες.

Η υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω του ΚΕ.Δ κρίνεται αναγκαία δεδομένου ότι το ΚΕ.Δ. εξασφαλίζει:

- Τη διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών προς όλους τους Φορείς του Δημοσίου από ένα και μοναδικό σημείο μέσα από σύγχρονη και εξελιγμένη πλατφόρμα ESB.
- Την αξιοποίηση και σύνθεση των διαθέσιμων διαδικτυακών υπηρεσιών για σύνθετες διαδικτυακές υπηρεσίες (web services orchestration)
- Την υιοθέτηση κοινών κανόνων/προτύπων σε ότι αφορά στην υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών με την υιοθέτηση του Κοινού Οδηγού Υλοποίησης διαδικτυακών υπηρεσιών.
- Την αναβάθμιση της επικοινωνίας μεταξύ Δημοσίων Φορέων μέσα από την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων, που παρέχει ένα ηλεκτρονικοποιημένο τρόπο επικοινωνίας και διακίνησης/ανταλλαγής πληροφορίας.

Πιο συγκεκριμένα, το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ),
- την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB), JBOSS fuse enterprise service bus
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών,
- την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών.

Για την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία Φορέα, θα πρέπει να ακολουθεί την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς και τη σωστή τήρηση του αρχείου καταγραφής-ιχνηλασιμότητας κλήσεων.

Ακόμα, με τη χρήση του Κοινού Οδηγού Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών προωθείται η καθιέρωση ενός πρότυπου στη Διαλειτουργικότητα του Ελληνικού Δημοσίου.

3. Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης

3.1 Αντικείμενο της Σύμβασης

Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου gov.gr, λειτουργεί με την ΥΑ/17270 ΕΞ 2023 (Β' 2220) «Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr)». Οι κυβερνητικοί φορείς, οι οποίοι δημοσιεύουν ψηφιακές υπηρεσίες στην ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr υποχρεωτικά εντάσσονται στην ΕΨΥ support.gov.gr. Η οριζόντια ψηφιακή πλατφόρμα support.gov.gr παρέχει ψηφιακές λειτουργίες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Η περιοχή της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών αποτελεί τον 5ο δείκτη αξιολόγησης της χώρας όπως αποτυπώνεται στην ετήσια έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ψηφιακή Δεκαετία (δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – DESI).

Υποστήριξη Χρηστών: Η χώρα μας πλησιάζει τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 86,4%, με ποσοστό της τάξεως του 85,1% και αύξηση 10 ποσοστιαίων μονάδων. Πρόκειται για πρόοδο σημαντικά μεγαλύτερη από την αντίστοιχη ευρωπαϊκή που είναι της τάξης των 2,85 ποσοστιαίων μονάδων. (<https://mindigital.gr/archives/6303>)

Την επιχειρησιακή ευθύνη για την Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ- support.gov.gr) έχουν η Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης και η Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Αντικείμενο του έργου είναι:

- η προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση ενιαίας (ενός κατασκευαστή), έτοιμης, εμπορικής, πλατφόρμας λογισμικού, με απεριόριστες άδειες χρήσης, πολυκαναλικής εξυπηρέτησης πολιτών, η οποία θα διαλειτουργεί με την υφιστάμενη οριζόντια ενιαία υπηρεσία Support.gov.gr, επεκτείνοντας τις δυνατότητες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των φορέων, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- η ένταξη σε αυτήν τριάντα (30) φορέων Δημόσιας Διοίκησης, μέσω υπηρεσιών αρχικοποίησης
- η ένταξη σε αυτήν του συνόλου των φορέων Τοπικής αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού και
- η ανάπτυξη πενήντα (50) νέων ψηφιακών υπηρεσιών υποβοήθησης - εξυπηρέτησης της καθημερινότητας των πολιτών με έμφαση στις υπηρεσίες καθημερινότητας της τοπικής αυτοδιοίκησης

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει απεριόριστες άδειες χρήσης της έτοιμης, ενιαίας εμπορικής πλατφόρμας, ενός κατασκευαστή, για το σύνολο των φορέων που είναι ήδη ενταγμένοι, ή θα ενταχθούν στο μέλλον στο gov.gr.

Σε συνέχεια της λειτουργίας του Support.gov.gr και των συμπερασμάτων που ελήφθησαν από την παραγωγική του λειτουργία, **το ολοκληρωμένο έργο αφορά δύο μέτωπα εργασίας, που αναπτύσσονται σε διακριτές φάσεις υλοποίησης.**



Το **Μέτωπο εργασίας 1** θα προσφέρει σε όλους τους φορείς της Κυβέρνησης μια σύγχρονη, ενοποιημένη σε επίπεδο κυβέρνησης, τεχνολογική πλατφόρμα διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης, για όλα τα ζητούμενα κανάλια επικοινωνίας, σε διασύνδεση και **διαλειτουργικότητα με την υφιστάμενη Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία - support.gov.gr**.

Ειδικότερα ζητείται ο εμπλουτισμός της κεντρικής ψηφιακής πλατφόρμας εξυπηρέτησης, support.gov.gr, με τη χρήση ενιαίας κυβερνητικής άδειας (governmental licence), για αποκεντρωμένη χρήση της από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού, με όρους και προϋποθέσεις που θα ανταποκρίνονται αφενός στο θεσμικό πλαίσιο που επιτάσσει τη διοικητική αυτοτέλεια των τελευταίων και αφετέρου στις επιταγές του Ευρωπαϊκού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπως αυτός έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία.

Τα κανάλια επικοινωνίας που θα περιλαμβάνονται στην προαναφερθείσα κυβερνητική άδεια (government licence), θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- Ψηφιακά αιτήματα υποστήριξης για μη ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς ή και οι Δήμοι της χώρας
- Τηλεφωνικά αιτήματα υποστήριξης για ψηφιακές υπηρεσίες ή και μη ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς του έργου
- Εξυπηρέτηση με επίσκεψη, ώστε να καταγράφεται το έργο της επιτόπιας εξυπηρέτησης, μετά από επίσκεψη του πολίτη στις υπηρεσιακές μονάδες
- Mobile Εξυπηρέτηση, με την παροχή ενός ενιαίου mobile app, ως module της ενιαίας πλατφόρμας που θα εγκατασταθεί και την παροχή του με την μορφή white label προς τους φορείς και τους Δήμους.
- Εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών ραντεβού για μη ψηφιακές υπηρεσίες ή για υπηρεσίες που παρέχονται υβριδικά από τους φορείς (ψηφιακά και με επίσκεψη)
- Ψηφιακές αιτήσεις για την ψηφιοποίηση νέων διαδικασιών με έμφαση σε τομείς καθημερινότητας

Η ψηφιακή πλατφόρμα θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχουν οι φορείς, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που δεν παρέχονται ψηφιακά. Στόχος της χρήσης της είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, ανεξάρτητα του μοντέλου παροχής τους και η διασύνδεση της με την υφιστάμενη υποδομή της Ε.Ψ.Υ. - support.gov.gr, για τα αιτήματα που η πύλη εισόδου είναι το gov.gr και θα αφορούν σε ψηφιακές υπηρεσίες.

Το αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 1 ολοκληρώνεται με την παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών αρχικοποίησης – παραμετροποίησης του συστήματος, εκπαίδευσης των χρηστών, μετάπτωσης δεδομένων και υπηρεσιών διαλειτουργικότητας για 30 φορείς της γενικής κυβέρνησης.

Το **Μέτωπο εργασίας 2**, αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία πενήντα (50) νέων οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών με έμφαση στην καθημερινότητα του πολίτη, όπως αυτή εξυπηρετείται κυρίως από την τοπική αυτοδιοίκηση 1^{ου} βαθμού.

Ειδικότερα περιλαμβάνει την **ανάπτυξη, πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών**, με τη μορφή αιτήσεων πολιτών, για τη διευκόλυνση σε θέματα καθημερινότητας, οι οποίες θα εξυπηρετούνται από πολλές όμοιες ή κοινές υπηρεσιακές μονάδες διαφορετικών φορέων του κράτους ή της αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού (με έμφαση σε υπηρεσίες Δήμων). Οι υπηρεσίες θα αναπτυχθούν κεντρικά μέσω πλατφόρμας ανάπτυξης και παραμετροποίησης, θα διασυνδεθούν ως προς την ροή εξυπηρέτησης με την πλατφόρμα και θα ομογενοποιούν κοινές λειτουργίες.

Δεδομένου ότι αρκετοί φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' Βαθμού (ιδιαίτερα οι μεγάλοι Δήμοι) έχουν επενδύσει στην λειτουργία κάθετων συστημάτων εξυπηρέτησης για θέματα καθημερινότητας, αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 2 είναι και η παροχή δυνατότητας διασύνδεσης της κεντρικής ψηφιακής πλατφόρμας πολυκαναλικής εξυπηρέτησης με τα συστήματα αυτά.

Περαιτέρω απαιτείται και η απλοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούν οι Δήμοι και τυποποίηση των ζητούμενων δικαιολογητικών για τις πενήντα αιτήσεις υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Μετώπου Εργασίας 2, καθώς και η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας των δικαιολογητικών που θα διατίθενται ως service από το ΚΕΔ κατά την έναρξη των υπηρεσιών ανάπτυξης του έργου.

Το αντικείμενο του Μετώπου Εργασίας 2 ολοκληρώνεται με την παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών αρχικοποίησης – παραμετροποίησης του συστήματος και εκπαίδευσης των χρηστών στους 332 Δήμους της χώρας.

Η προσφερόμενη πλατφόρμα εξυπηρέτησης, απαιτείται να είναι μία, ενιαία, δοκιμασμένη, πλατφόρμα έτοιμου λογισμικού, με σημαντικές εγκαταστάσεις σε πλήθος διαφορετικού τύπου φορέων. Η διαίρεση σε μέτωπα εργασίας του παρόντος αφορά κυρίως στην διάκριση των παρεχομένων υπηρεσιών παραμετροποίησης για την υλοποίηση του αντικειμένου εργασίας, επιμέρους στόχων του έργου.

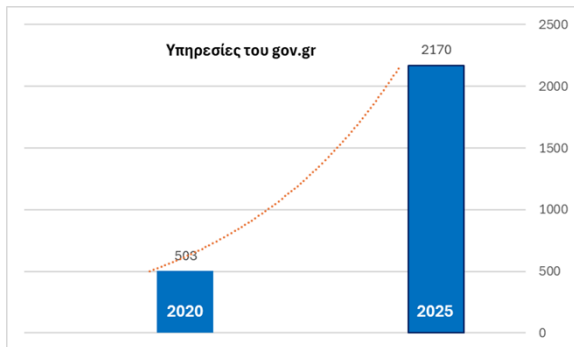
Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα προσφέρει έτοιμη ενιαία πλατφόρμα εξυπηρέτησης, ενός κατασκευαστή, η οποία να περιλαμβάνει το σύνολο των modules που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου.

3.2 Σκοπός και Στόχοι της Σύμβασης

Η λειτουργία της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr, υπήρξε μία από τις καθοριστικές τομές στον τομέα ΤΠΕ. Σε συνδυασμό με την λειτουργία του κέντρου διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΨΔ του ΥΠΗΔ, καθόρισαν σε μεγάλο βαθμό την ταχύτητα και ποιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Οι φορείς αναπτύσσουν έκτοτε διαρκώς νέες ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς τροποποιήθηκε η στόχευση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στην χώρα και στο κέντρο



της εξυπηρέτησης τέθηκε ο πολίτης και οι ανάγκες του. Διοικητικές διαδικασίες και ροές που απαιτούσαν την φυσική παρουσία του πολίτη σε σημεία εξυπηρέτησης της διοίκησης, αντικαταστάθηκαν από ψηφιακές υπηρεσίες μειώνοντας δραστικά το κόστος και τον χρόνο εξυπηρέτησης για όλα τα μέρη. Η ανάπτυξη και ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών στο gov.gr από τους φορείς της κυβέρνησης έχει ακολουθήσει γεωμετρική πρόοδο. Σήμερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες στην ενιαία κυβερνητική πύλη είναι 2.170 και σύντομα προβλέπεται σημαντική αύξηση τους.



Η εκθετική αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών έλυσε προφανώς σημαντικά προβλήματα και συνέβαλε καθοριστικά στην αναβάθμιση της σχέσης κράτους πολίτη. Ταυτόχρονα όμως δημιουργήσε απόσταση στην εξυπηρέτηση τόσο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, όσο και μεταξύ των πολιτών. Οι δημόσιες υπηρεσίες ανέπτυξαν υπηρεσίες ανάλογα με τον βαθμό ωριμότητας τους, ενώ οι

πολίτες αξιοποιούν το νέο ψηφιακό κεφάλαιο, ανάλογα με τις ικανότητες τους και τις ψηφιακές τους γνώσεις. Η ραγδαία μεταβολή της διοικητικής διαδικασίας, σε ψηφιακή, οδήγησε στην ανάγκη παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους πολίτες που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες. Το gov.gr ανέπτυξε την οριζόντια υπηρεσία support.gov.gr και θεσπίστηκε η υποχρέωση όλων των φορέων, παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών, να προσφέρουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης στους πολίτες (για την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχουν) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Υπηρεσίας «Support.gov.gr».

Η Ε.Ψ.Υ. - Support.gov.gr, σαν οριζόντια υπηρεσία παρέχεται σήμερα προς όλους τους φορείς του gov.gr, στο πλαίσιο του έργου CRMS, για την υποστήριξη αποκλειστικά με γραπτό (web) κανάλι, όλων των ψηφιακών υπηρεσιών της Ε.Ψ.Π. - gov.gr. Με την υλοποίηση αυτή εξασφαλίστηκε ότι κάθε φορέας που δημοσιεύει υπηρεσίες στο gov.gr θα διαθέτει την απαραίτητη υποδομή για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολίτη για τις δημοσιευμένες υπηρεσίες.

Οι λειτουργίες αυτές οδήγησαν στις ακόλουθες διαπιστώσεις που με την σειρά τους αποτέλεσαν τη βασική ανάγκη για την ανάπτυξη των υπηρεσιών του παρόντος έργου.

1. Οι πολίτες εκτός από την υποστήριξη μέσω του γραπτού (web) καναλιού επιθυμούν και αναζητούν και την τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Συνεπώς μεγάλος όγκος τηλεφωνικών κλήσεων οδηγείται καθημερινά προς τους φορείς της δημόσιας διοίκησης για υποστήριξη σχετικά με δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr
2. Σε αρκετές περιπτώσεις οι υπηρεσίες παρέχονται υβριδικά. Παρέχονται ψηφιακά μέσω του gov.gr αλλά και με επίσκεψη του πολίτη στην υπηρεσία. Συνεπώς απαιτείται ένα οριζόντιο σύστημα για την ψηφιακή διαχείριση των μη ψηφιακά παρεχομένων υπηρεσιών.
3. Αν και το κράτος έχει πραγματοποιήσει πολύ μεγάλα βήματα στην ψηφιοποίηση των διαδικασιών και των υπηρεσιών που παρέχει, παραμένει ακόμα σημαντικός όγκος υπηρεσιών να μην παρέχεται ψηφιακά. Συνεπώς οι φορείς χρειάζονται οριζόντιες

υποδομές για τη διαχείριση της ζήτησης υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχονται με επίσκεψη.

4. Οι υπηρεσίες που παρέχονται με επίσκεψη έχουν ανάγκες προγραμματισμού (ραντεβού) για τη βελτίωση των όρων παροχής τους από τους φορείς προς τους πολίτες.
5. Πλήθος φορέων έχει αναπτύξει νέου τύπου υποδομές παροχής υπηρεσιών, μέσω εφαρμογών κινητών, για τις οποίες επίσης απαιτείται η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης οριζόντια.
6. Σε αρκετές περιπτώσεις έχει καταγραφεί η ανάγκη των φορέων να αναπτύξουν μικρής έκτασης κάθετες υπηρεσίες για να εξυπηρετήσουν απλές φόρμες αιτήσεων ή και αιτήσεις συγκυρίας. Οι φορείς, αναγκάζονται να αναπτύσσουν μικρά δαπανηρά και χρονοβόρα πληροφοριακά συστήματα για την κάλυψη αναγκών τους, αυτής της μορφής.
7. Σημαντική διαπίστωση αποτελεί το γεγονός ότι το gov.gr έχει κινηθεί με πολύ μεγάλη αποφασιστικότητα και επιτυχία στην κεντρική κυβέρνηση, αλλά η τοπική αυτοδιοίκηση και ιδιαίτερα του 1^{ου} βαθμού, παραμένει σε μεγάλο βαθμό εκτός του πλαισίου παροχής υπηρεσιών gov.gr. Ο πολίτης έχει «εκπαιδευτεί» και «συνηθίσει» να αναζητά στο gov.gr τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν. Ελάχιστες εξ αυτών είναι σε θέση να εντοπίσει σχετιζόμενες με την αυτοδιοίκηση 1^{ου} βαθμού.
8. Ακόμα και υπηρεσίες μεγάλων δήμων που με εξαιρέσεις παρέχονται μέσω του gov.gr, δεν διαθέτουν την λογική της καθολικότητας, όπως απαιτεί η λειτουργία της κυβερνητικής πύλης. Το αποτέλεσμα είναι ο πολίτης να αναζητά υπηρεσίες στα 332 portal των δήμων, ανάλογα με το που εργάζεται ή διαμένει. Σε πολλές περιπτώσεις για υπηρεσίες καθημερινότητας διαπιστώνει ότι ο Δήμος που ενδιαφέρεται δεν παρέχει τις υπηρεσίες αυτές ψηφιακά και οδηγείται σε επίσκεψη στα δημοτικά καταστήματα για να καταθέσει αιτήματα στο πρωτόκολλο του Δήμου.

Οι διαπιστώσεις αυτές έθεσαν την ανάγκη και καθόρισαν και τους επιχειρησιακούς στόχους του παρόντος έργου.

Η Υλοποίηση του έργου θα επιτύχει την βελτίωση των δεικτών εξυπηρέτησης πολίτη στα ακόλουθα αντικείμενα:

1. Ανάπτυξη ενιαίας οριζόντιας πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους φορείς για υπηρεσίες που δεν παρέχονται ψηφιακά.
2. Προσθήκη στις δυνατότητες εξυπηρέτησης νέων καναλιών παροχής υπηρεσιών, ανεξάρτητα του μοντέλου, παροχής των υπηρεσιών από τους φορείς:
 - a. Web κανάλι για υπηρεσίες που δεν παρέχονται από το gov.gr
 - b. Τηλεφωνικό κανάλι, ανεξάρτητα του μοντέλου παροχής των υπηρεσιών
 - c. Mobile κανάλι, ανεξάρτητα του μοντέλου παροχής των υπηρεσιών
 - d. Κανάλι επιτόπου παρουσίας για υβριδικές ή μη ψηφιακές υπηρεσίες
 - e. Κανάλι διαλειτουργικότητας για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης μέσω διαλειτουργικότητας με συστήματα ή ψηφιακές υπηρεσίες.

3. Ένταξη των Δήμων στις υπηρεσίες του gov.gr με την ανάπτυξη νέων οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών με έμφαση στην καθημερινότητα του πολίτη. Οι υπηρεσίες αυτές έχουν το κοινό ότι παρέχονται από όλους τους Δήμους και θα αναπτυχθούν με κεντρικό μοντέλο, ενώ θα αποδώσουν με τοπική παραμετροποίηση.
4. Ένταξη των Δήμων στις υπηρεσίες του support.gov.gr για την υποστήριξη των νέων υπηρεσιών που θα αναπτύξει το έργο.
5. Πρόσβαση των Δήμων στο σύνολο των υπηρεσιών του support.gov.gr και σε όλα τα νέα κανάλια εξυπηρέτησης που προσθέτει το παρόν έργο.

Συνοπτικά ο σκοπός του έργου είναι να προσθέσει στο gov.gr τις υπηρεσίες καθημερινότητας, με έμφαση στις υπηρεσίες που παρέχουν οι δήμοι και να προσφέρει σε όλους τους φορείς του κράτους νέες δυνατότητες διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης αποκεντρωμένα, εμπλουτίζοντας τις υφιστάμενες οριζόντιες υπηρεσίες και βελτιώνοντας την εμπειρία εξυπηρέτησης του πολίτη ενιαία και κεντρικά.

3.3 Αναμενόμενα Οφέλη

Το έργο εντάσσεται στο σχέδιο δράσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και διαπερνά πλήθος στόχων, η επίτευξη των οποίων επικεντρώνεται στην διευκόλυνση της καθημερινότητας του πολίτη, στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών, στην αύξηση της ποσότητας και της ποιότητας της παρεχόμενης υποστήριξης και εξυπηρέτησης προς τους πολίτες και την ενοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών της αυτοδιοίκησης στην ενιαία κυβερνητική πύλη.

Δύο είναι οι βασικές στοχεύσεις της παρέμβασης που θα επιτευχθεί με την ολοκλήρωση του έργου:

“Ανάπτυξη οριζόντιων ενιαίων ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας του πολίτη με έμφαση στην εξυπηρέτηση στον 1ο βαθμό αυτοδιοίκησης μέσω του gov.gr.”

“Ενδυνάμωση των ψηφιακών υποδομών πολυκαναλικής εξυπηρέτησης πολίτη με τη λειτουργία νέων καναλιών επικοινωνίας”

Ενδεικτικά το πλαίσιο του έργου προσδιορίζεται από την ανάγκη προώθησης σημαντικών στόχων που τέθηκαν στο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για το 2025 και ειδικότερα:

- **Στόχος 3: Ενίσχυση Διαλειτουργικότητας**
 - Δράση 3.1 Ενίσχυση Διαλειτουργικότητας

Η δράση αποσκοπεί στην πλήρη και απρόσκοπτη υλοποίηση διατομεακής διαλειτουργικότητας, διαθέτοντας όλο και σε περισσότερους φορείς web services, μέσω του ΚΕΔ το οποίο και αναβαθμίζεται στην επόμενη γενιά. Παράλληλα αποσκοπεί στην εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου με το νέο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας και υποστηρίζει τους δημόσιους φορείς στην εφαρμογή του εθνικού πλαισίου.

Το έργο θα καταναλώσει μεγάλο πλήθος web services ώστε να προσφέρει προ-συμπληρωμένες φόρμες στους φορείς με έμφαση στους φορείς αυτοδιοίκησης. Επιπλέον μέσω των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας θα επιχειρηθεί η κατάργηση προσκόμισης δικαιολογητικών, ακόμα και στις περιπτώσεις που η υπηρεσία παρέχεται υβριδικά ή αποκλειστικά με επίσκεψη του πολίτη. Παράλληλα το έργο προβλέπεται να προσφέρει μεγάλης έκτασης τεκμηριωμένο API με στόχο την αξιοποίηση του υφιστάμενου πληροφοριακού κεφαλαίου των φορέων της κεντρικής διοίκησης και αυτοδιοίκησης, ώστε να αφομοιώσει υφιστάμενα συστήματα και να μην τα αντικαταστήσει, όπου αυτό είναι εφικτό.

- **Στόχος 4: Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες με σεβασμό στα χρήματα του πολίτη**
 - Δράση 4.1 Απλούστευση της παροχής των υπηρεσιών προς τον Πολίτη - Εμπλουτισμός της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Δράση για την ολιστική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους δημοσίους λειτουργούς μέσα από τομεακές παρεμβάσεις απλούστευσης, τη μείωση των διοικητικών βαρών και την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας στις συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με το κράτος και τις δημόσιες υπηρεσίες

Ήδη στα τέλη του 2024 οι θυρίδες των Δήμων είχαν αυξηθεί σημαντικά και εμπλουτισθεί με νέες υπηρεσίες που διευκολύνουν την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Το έργο θα προσθέσει 50 νέες ψηφιακές υπηρεσίες οριζόντιας χρήσης με στόχο την καθημερινότητα του πολίτη και έμφαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από Δήμους. Η προσπάθεια ανάπτυξης και ένταξης μιας υπηρεσίας σήμερα στο χώρο της αυτοδιοίκησης οδηγεί σε ταυτόχρονη ανάπτυξη της διακριτά για 332 δήμους. Εκτός του υπερβολικού κόστους, η έλλειψη τυποποίησης, ή έλλειψη διαλειτουργικότητας, ή έλλειψη κοινού θεσμικού πλαισίου, ή έλλειψη κοινής διαισθητικής εμπειρίας χρήσης οδηγούν στην αδυναμία ανάρτησης της υπηρεσίας στην ενιαία κυβερνητική πύλη gov.gr και στην εξυπηρέτηση της από την οριζόντια υπηρεσία εξυπηρέτησης Support.gov.gr.

Δηλαδή την ίδια υπηρεσία αναπτύσσουν όλοι, ή οι περισσότεροι δήμοι της χώρας, με διαφορετικές επενδύσεις ο κάθε δήμος και με μοναδικό τρόπο, ενώ αφορά κοινή ανάγκη.

Το έργο για την κάλυψη αυτής της αδυναμίας, θα προσφέρει 50 οριζόντιες υπηρεσίες εξυπηρέτησης της καθημερινότητας των πολιτών και επιχειρήσεων με έμφαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από τους Δήμους όλης της χώρας.

- **Στόχος 9: Έξυπνες και φιλικές πόλεις για την εξυπηρέτηση του πολίτη**



- ο Δράση 9.2 Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Ο.Τ.Α. Προμήθεια νέων εφαρμογών και τεχνολογικών μέσων που θα βελτιώσουν τη διαχείριση και λειτουργικότητα του αστικού περιβάλλοντος στις ελληνικές πόλεις.

Στις λύσεις αυτές συγκαταλέγονται η έξυπνη αστική κινητικότητα και διαχείριση στάθμευσης, η ενεργειακή απόδοση, οι βιώσιμες λύσεις στέγασης, οι ψηφιακές δημοτικές υπηρεσίες παρεχόμενες και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου GOV.GR και η πολιτοκεντρική διακυβέρνηση, καθώς και η διασφάλιση της εμπιστοσύνης των πολιτών στα συστήματα αυτά, μέσω της υπεύθυνης χρήσης των δεδομένων στις ψηφιακές πλατφόρμες και της διασφάλισης της ποιότητας, της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας.

Το έργο εξυπηρετεί την ανάγκη του πολίτη :

- να βρίσκει συγκεντρωμένες στο gov.gr όλες τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν, ανεξάρτητα αν αυτές αφορούν στην κεντρική κυβέρνηση ή στην αυτοδιοίκηση.
- να έχει πρόσβαση σε προ συμπληρωμένες (κατά το δυνατό) φόρμες με δεδομένα μέσω διαλειτουργικότητας
- να έρχεται σε επαφή με ένα ενιαίο τυπικό User Interface σύμφωνα με τους κανόνες του gov.gr, ώστε να μην απαιτείται χρόνος εκπαίδευσης ή αφομοίωσης για τις νέες υπηρεσίες
- να συγκεντρώνει ο ίδιος ή και η διοίκηση μεγάλο μέρος των δικαιολογητικών που απαιτούνται ψηφιακά, μειώνοντας δραστικά την γραφειοκρατία.

Σήμερα κάθε Δήμος ανάλογα με τα χρηματοδοτικά εργαλεία που έχει αξιοποιήσει, τις δυνατότητες ενσωμάτωσης των τεχνολογιών στην καθημερινή λειτουργία του και το βαθμό ψηφιοποίησης που έχει επιτύχει παρέχει υπηρεσίες αυτόνομα κυρίως από το portal του Δήμου. Το έργο θα συγκεντρώσει τις βασικές υπηρεσίες καθημερινότητας του πολίτη στο gov.gr με ενιαίες οριζόντιες υπηρεσίες κοινές για όλους τους Δήμους της χώρας. Με τον τρόπο αυτό θα αντιμετωπιστεί σε μεγάλο βαθμό και η απόκλιση παροχής υπηρεσιών ψηφιακά μεταξύ των μεγάλων Δήμων, έναντι μικρότερων και πιο απομονωμένων γεωγραφικά περιοχών.

Τέλος, το πλαίσιο του έργου προσδιορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την ανάγκη έμφασης στην Εξυπηρέτηση του Πολίτη και στη σύγκλιση με το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η χώρα μας σημείωσε το 2023 αξιοσημείωτη πρόοδο στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, ενώ συγχρόνως κατέγραψε και τη μεγαλύτερη βελτίωση στον τομέα αυτό με ποσοστό της τάξεως του 16% την τελευταία τετραετία. Συνολικά μέσα σε δύο χρόνια η Ελλάδα έχει προσεγγίσει και σε πολλές περιπτώσεις ξεπεράσει τον Ευρωπαϊκό Μέσο Όρο (Μ.Ο). Η πρόοδος της χώρας μας αποτυπώνεται στην ετήσια έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ψηφιακή Δεκαετία (δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – DESI).

Οι σχετικοί με το έργο Δείκτες που η χώρα παρουσιάζει σημαντική πρόοδο η οποία αναμένεται να μεγεθυνθεί με την ολοκλήρωση του έργου είναι:

- Χρήστες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Η χώρα μας έχει καταφέρει να φτάσει το 79,66% σε χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται από το κράτος ξεπερνώντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο σταθερά από το 2023. Η προσθήκη νέων υπηρεσιών καθημερινότητας του πολίτη θα οδηγήσει σε αύξηση καθώς διευρύνει τη βάση των πολιτών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν ψηφιακά απλές υπηρεσίες.
- Προσυμπληρωμένα έντυπα: Η Ελλάδα αξιολογήθηκε με ποσοστό της τάξης του 79%, υπερβαίνοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 70.8%. Πρόκειται για αύξηση 24,6 ποσοστιαίων μονάδων την ώρα που ο ρυθμός αύξησης του Ευρωπαϊκού Μ.Ο ήταν 3,26 μονάδες. Η αξιοποίηση των υπηρεσιών του ΚΕΔ αλλά και η παροχή του προβλεπόμενου από το έργο API θα συμβάλει στην ανάπτυξη υπηρεσιών με προσυμπληρωμένα έντυπα.
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες: Η Ελλάδα σημειώνει πρόοδο σε ποσοστό 75,9%, προσεγγίζοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 79,4%, καταγράφοντας αύξηση 11.3 ποσοστιαίων μονάδων.
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις: Η Ελλάδα καταγράφει ποσοστό 86,2%, υπερβαίνοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 85,4%.
- Υποστήριξη Χρηστών: Η χώρα μας πλησιάζει τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 86.4%, με ποσοστό της τάξεως του 85,1% και αύξηση 10 ποσοστιαίων μονάδων. Πρόκειται για πρόοδο σημαντικά μεγαλύτερη από την αντίστοιχη ευρωπαϊκή που είναι της τάξης των 2,85 ποσοστιαίων μονάδων. Η προσθήκη νέων καναλιών εξυπηρέτησης στους φορείς ακόμα και για την ψηφιακή εξυπηρέτηση μη ψηφιακών υπηρεσιών θα συντελέσει στην αύξηση του σχετικού δείκτη με στόχο την υπέρβαση του ευρωπαϊκού μέσου όρου.
- Φιλικές προς κινητές συσκευές: Με ποσοστό 98,32% η Ελλάδα ξεπερνά τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 95,3% σημειώνοντας αύξηση 13,6 ποσοστιαίων μονάδων. Επιμένοντας στην πολιτική mobile first το σύνολο των υπηρεσιών του έργου θα είναι προσβάσιμες από κινητές συσκευές ενώ το έργο θα προσφέρει και native mobile πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων για τους Δήμους, εστιάζοντας στην πολυκαναλική προσέγγιση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

4. Αντικείμενο υλοποίησης

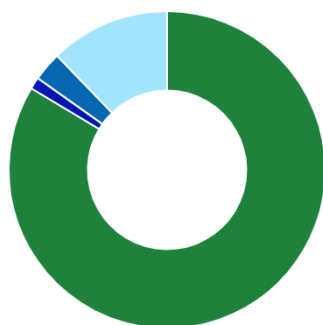
Σε συνέχεια της λειτουργίας του Support.gov.gr και των συμπερασμάτων που ελήφθησαν από την παραγωγική του λειτουργία, **το παρόν έργο αφορά δύο μέτωπα εργασίας, που αναπτύσσονται σε διακριτές φάσεις υλοποίησης.**

1. **Μέτωπο εργασίας 1.** Θα προσφέρει στους φορείς μια σύγχρονη, “decentralized”, σε επίπεδο κυβέρνησης “backend” τεχνολογική πλατφόρμα διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης, για όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας, σε διασύνδεση και **διαλειτουργικότητα με την υφιστάμενη υπηρεσία support.gov.gr.**
2. **Μέτωπο εργασίας 2.** Θα προσφέρει την **ανάπτυξη και λειτουργία πενήντα (50) νέων οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών με έμφαση στην καθημερινότητα του πολίτη**, όπως αυτή εξυπηρετείται κυρίως από την τοπική αυτοδιοίκηση 1^{ου} βαθμού.

Στην σημερινή του έκδοση το gov.gr παρέχει 2.170 και πλέον ψηφιακές υπηρεσίες, οι οποίες υποστηρίζονται από την ΕΨΥ Support.gov.gr.

Στην σημερινή του έκδοση το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ» περιλαμβάνει 3.803 δημοσιευμένες διαδικασίες ενώ βρίσκονται υπό επεξεργασία (σε διάφορα στάδια) 746 νέες διαδικασίες.

Προκύπτει με ασφάλεια το συμπέρασμα ότι μεγάλος αριθμός διαδικασιών δεν υποστηρίζονται ακόμα ψηφιακά και οι φορείς παρέχουν υπηρεσίες με παραδοσιακά μέσα και κανάλια. (π.χ. Έγγραφες Αιτήσεις).



3803 Δημοσιευμένες

Διαδικασίες τις οποίες κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει στο Μητρώο είτε κατά είδος είτε κατά γεγονός ζωής.

55 Προς Δημοσίευση

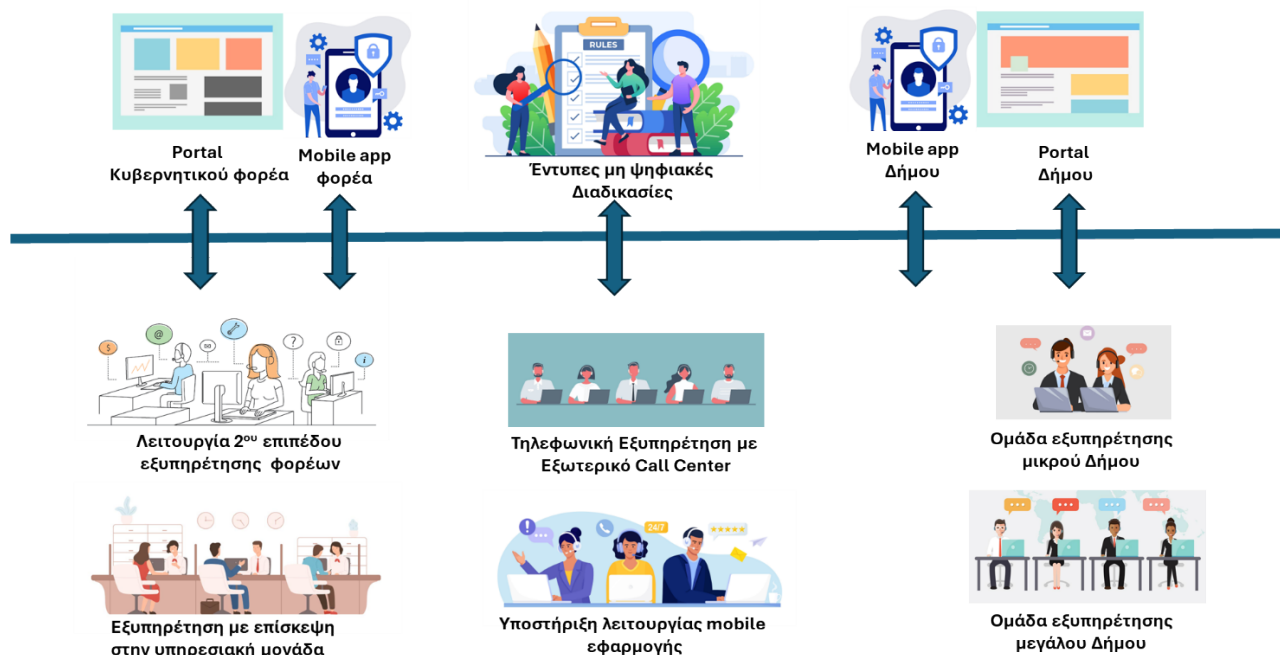
135 Προς Έγκριση

556 Υπό Επεξεργασία*

*320 επιπλέον διαδικασίες είναι υπό εξέταση προς ένταξη

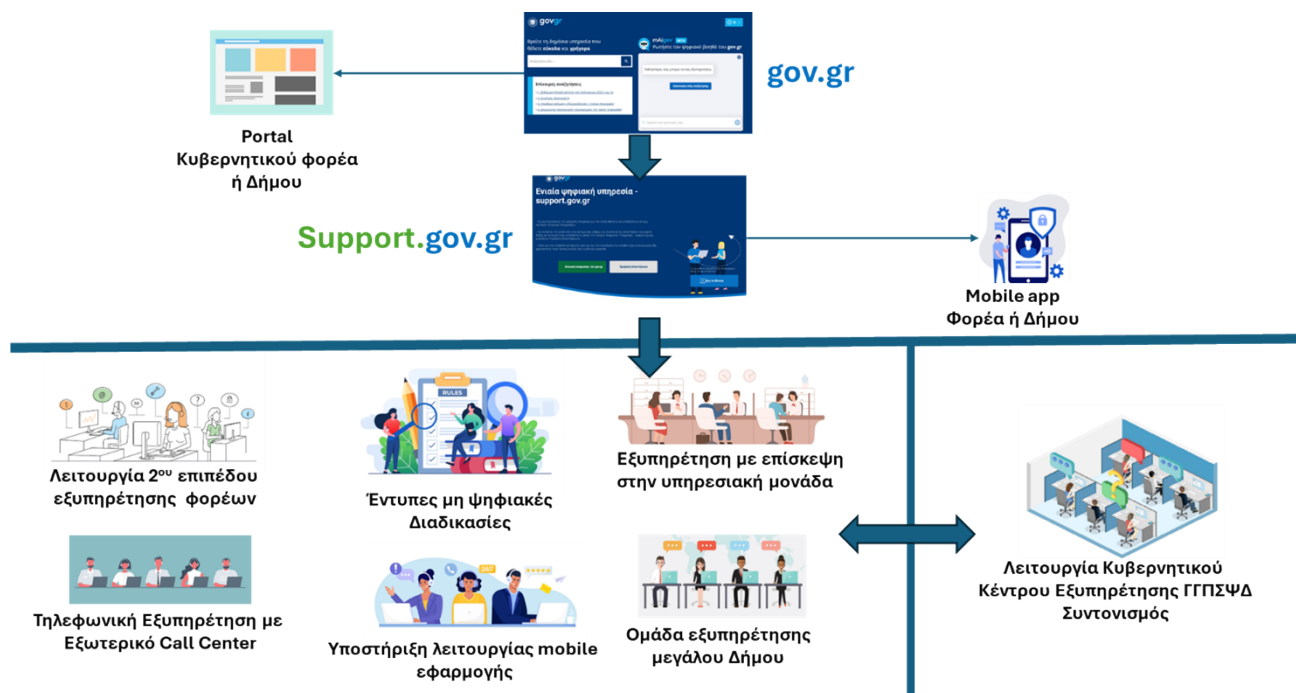
Σχεδόν το σύνολο των διαδικασιών των Δήμων δεν παρέχονται ενιαία μέσω του gov.gr, με εξαίρεση υπηρεσίες που προκύπτουν από οριζόντια έργα και αφορούν στους δήμους (π.χ. Μητρώο Πολιτών). Οι δήμοι ανάλογα με την δυνατότητα τους, παρέχουν ένα μέρος των υπηρεσιών τους, ψηφιακά, εκτός gov.gr, από τα τοπικά sites – portal ενημέρωσης που διατηρούν. Επιπλέον οι δημοσιευμένες ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων δεν ακολουθούν τα πρότυπα που επιβάλλει το gov.gr και δεν αξιοποιούν τις υπηρεσίες διαλειτουργικότητας του ΚΕΔ. Προφανώς τόσο για τους κυβερνητικούς φορείς, όσο και για τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, μεγάλος όγκος των υπηρεσιών εξακολουθεί να παρέχεται από τα κλασσικά κανάλια εξυπηρέτησης, μέσω επίσκεψης στην υπηρεσιακή μονάδα ή στα ΚΕΠ.

Η δομή της εξυπηρέτησης παραμένει αχαρτογράφητη, αποσπασματική και η ποιότητα της διαφέρει από φορέα σε φορέα. Οι κεντρικές δομές εξυπηρέτησης του κράτους δεν διαθέτουν πληροφορίες για τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών για υποστήριξη, ούτε για το είδος και την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνουν κατά την διεπαφή τους, με τις υπηρεσίες, ψηφιακά ή αναλογικά.



Υφιστάμενο κατακερματισμένο μοντέλο τοπικής εξυπηρέτησης για υπηρεσίες που δεν παρέχονται μέσω του gov.gr ή για υβριδικά παρεχόμενες υπηρεσίες

Με την ολοκλήρωση του έργου οι μονάδες διαχείρισης της εξυπηρέτησης του ΥΨΗΔ και της ΓΓΠΣΨΔ θα είναι σε θέση να διαδραματίζουν ρόλο “orchestrator” της εξυπηρέτησης για το σύνολο των κρατικών υπηρεσιών ανεξάρτητα από το κανάλι διάθεσης τους ή τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας.



Υπηρεσίες παρεχόμενες από τα portals των Δήμων (για τις 50 υπηρεσίες που θα αναπτύξει το έργο) θα ενοποιηθούν και θα δημοσιεύονται στο gov.gr ενιαία για όλους τους Δήμους. Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης με παραδοσιακά κανάλια (ραντεβού και επίσκεψη στην υπηρεσία) θα παρέχονται τοπικά αλλά με κεντρική καταγραφή και οργάνωση εξυπηρέτησης. Οι φορείς θα αποκτήσουν πρόσβαση σε οργανωμένα κανάλια επικοινωνίας, σε αλληλεπίδραση με το support.gov.gr το οποίο θα υποδέχεται και καταγράφει το σύνολο των κυβερνητικών και αυτοδιοικητών λειτουργιών εξυπηρέτησης του πολίτη.



Στο πρότυπο της υφιστάμενης υπηρεσίας Support.gov.gr και της διαφάνειας που προσφέρει σε open data εξυπηρέτησης, κάθε επίσκεψη πολίτη σε υπηρεσιακή μονάδα για λήψη υπηρεσιών εξυπηρέτησης, κάθε τηλεφωνική κλήση προς τις υπηρεσιακές μονάδες μέσω call center, για λήψη υπηρεσιών εξυπηρέτησης, κάθε ραντεβού σε υπηρεσιακή μονάδα, κάθε αλληλεπίδραση μέσω της παρεχόμενης από το έργο mobile εφαρμογής, κάθε διεπαφή του πολίτη με την διοίκηση για λήψη υπηρεσιών εξυπηρέτησης, θα καταγράφεται και θα αξιολογείται ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στο πλαίσιο του ενιαίου συστήματος διαχείρισης της εξυπηρέτησης support.gov.gr, τόσο κεντρικά όσο και για τον φορέα που παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες.

Το έργο της ψηφιακής εξυπηρέτησης είναι το αμέσως κρισιμότερο έργο μετά το έργο της ψηφιακής ολοκλήρωσης διαδικασιών. Στην πραγματικότητα το έργο της ψηφιοποίησης για να επιτύχει (πόσο μάλλον σε φάση ραγδαίας ανάπτυξης, όπως συμβαίνει την τελευταία πενταετία στη χώρα), προϋποθέτει δομές εξυπηρέτησης των πολιτών πολυκαναλικά, ώστε να επιτευχθεί υψηλός ρυθμός ωρίμανσης των ψηφιακών διαδικασιών εντός του κοινωνικού και επιχειρηματικού συνόλου και η

παροχή της υπηρεσίας να συνοδεύεται από την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης και κατανόησης του πολίτη.

Για τον σκοπό αυτό, στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος έργου, απαιτείται ο Ανάδοχος να διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία στην οργάνωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών σε ευρεία κλίμακα. Η πλατφόρμα που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι μία, ενιαία πλατφόρμα του ιδίου κατασκευαστή με σημαντικές εγκαταστάσεις και να έχει διαχειριστεί μεγάλο αριθμό περιστατικών εξυπηρέτησης μέσα από τουλάχιστον τα ζητούμενα κανάλια σε όλους τους ζητούμενους τύπους και τις μορφές διοίκησης (Υπουργείο, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, Α.Ε. Δημοσίου, Περιφέρειες, Δήμους).

- Η ανάγκη, η κατακερματισμένη προσπάθεια εξυπηρέτησης σε μεγάλη ποικιλία φορέων και μεγάλο όγκο διαδικασιών, να εναρμονισθεί σε ένα ενιαίο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών,
- το «εξαιρετικά σφιχτό», για λόγους ολοκλήρωσης των οροσήμων των χρηματοδοτικών εργαλείων, χρονοδιάγραμμα,
- η έλλειψη στελεχών στην δημόσια διοίκηση με περιεχόμενο σπουδών ή εμπειρίες στα αντικείμενα της εξυπηρέτησης,

επιτάσσουν ο Ανάδοχος να παράσχει μια δοκιμασμένη (στη δημόσια διοίκηση) εμπορική πλατφόρμα, διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης σύμφωνα με τις υφιστάμενες ανάγκες και την παρούσα προδιαγραφή. Το παρεπόμενο πλεονέκτημα είναι ότι η προσφερόμενη πλατφόρμα θα λειτουργήσει παρέχοντας έτοιμα μοντέλα, των διαδικασιών εξυπηρέτησης μειώνοντας τον χρόνο απόδοσης - ωρίμανσης της συνολικής επένδυσης.

Η επιτροπή διαγωνισμού θα καλέσει εγγράφως τους υποψηφίους αναδόχους για την παρουσίαση των προσφορών τους και του προσφερόμενου έτοιμου λογισμικού, προσδιορίζοντας ακριβή ημερομηνία, ώρα και τόπο/μέσο, όπως αναφέρεται αναλυτικά στην ενότητα 2.3.1 της παρούσας διακήρυξης.

Η παρουσίαση θα έχει στόχο να επιβεβαιώσει το βαθμό ετοιμότητας του έτοιμου λογισμικού, καθώς και το βαθμό κάλυψης όλων των λειτουργικών απαιτήσεων όπως προσδιορίζονται στα σχετικά κεφάλαια της διακήρυξης. Η παρουσίαση θα αφορά σε στοιχεία και πληροφορίες που έχουν ήδη περιληφθεί στην Προσφορά και με βάση **σεναρίων επίδειξης της παρουσίας που θα έχουν συμπεριληφθεί σε διακριτή ενότητα της προσφοράς του.**

Για την πλήρη εξασφάλιση της επένδυσης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει κατά την ολοκλήρωση του έργου:

1. **Τον πηγαίο κώδικα της εμπορικής εφαρμογής**, στην τρέχουσα έκδοση την ημέρα της ολοκλήρωσης του έργου. Ο πηγαίος κώδικας θα κατατεθεί στο αποθετήριο της ΓΓΠΣΨΔ αποκλειστικά για λόγους εξασφάλισης των υπηρεσιών υποστήριξης σε περίπτωση αδυναμίας του Αναδόχου να παράσχει σχετικές υπηρεσίες.

2. **Τεκμηρίωση** που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο

a. API Documentation (πιθανά Swagger/OpenAPI)



- b. Εργαλεία development και εκδόσεις
 - c. Οδηγίες και πιθανά coding standards
 - d. Οδηγίες setup σε προγραμματιστικό περιβάλλον, σε staging, αντίστοιχα σε production.
 - e. Οδηγίες setup για την εγκατάσταση και παραμετροποίηση εξαρτήσεων.
 - f. Οδηγίες εγκατάστασης και υποδομές σε server περιβάλλον.
 - g. Server configuration
 - h. Τεκμηρίωση αρχείων και scripts για build και deployment
3. Την τεκμηρίωση του **σχήματος της βάσης δεδομένων**
- a. Υποδείγματα sql με πιθανά seed data
 - b. Οδηγίες για το setup της βάσης δεδομένων και το σχήμα
 - c. Πιθανά migration scripts
4. **Scripts**
- a. Startup / shutdown scripts για τις υποδομές σε περιβάλλον UAT/Staging ή αντίστοιχα για το παραγωγικό περιβάλλον
5. Τον **αρχιτεκτονικό σχεδιασμό** της πλατφόρμας
6. Την τεκμηρίωση της αξιοποίησης υπηρεσιών **διαλειτουργικότητας**.
7. **Οδηγό Εγκατάστασης** και εκτέλεσης του λογισμικού από το μηδέν

Δεδομένου ότι το έργο απαιτείται να καλύπτεται από απεριόριστες άδειες χρήσης (unlimited perpetual governmental licences), η κατάθεση των ανωτέρω στοιχείων από τον Ανάδοχο εξασφαλίζει την συντηρησιμότητα της πλατφόρμας, ανεξάρτητα από τη διαθεσιμότητα του Αναδόχου να παράσχει τις σχετικές υπηρεσίες στο μέλλον.

4.1 Μέτωπο Εργασίας Ι

Το μέτωπο εργασίας αφορά στην παροχή **ψηφιακής “decentralized” πλατφόρμας πολυκαναλικής εξυπηρέτησης** με τη μορφή governmental licence, για **τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού**. Τα υποστηριζόμενα κανάλια θα είναι κατ’ ελάχιστο ανά φορέα τα ακόλουθα:

- α1. Ψηφιακός Οδηγός εξυπηρέτησης μη ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών
- α2. Ψηφιακά αιτήματα υποστήριξης
- α3. Τηλεφωνικά αιτήματα υποστήριξης
- α4. Εξυπηρέτηση με επίσκεψη
- α5. Mobile Εξυπηρέτηση και ενημέρωση
- α6. Εξυπηρέτηση με ραντεβού

Η ψηφιακή πλατφόρμα θα καλύπτει το σύνολο των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχουν οι φορείς, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που δεν παρέχονται ψηφιακά. Στόχος της χρήσης της είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, ανεξάρτητα του μοντέλου και του καναλιού

παροχής τους. Η “decentralized” πλατφόρμα εξυπηρέτησης θα διαλειτουργεί με την υφιστάμενη υποδομή εξυπηρέτησης του support.gov.gr, για τα αιτήματα που η πύλη εισόδου είναι το gov.gr και αφορούν σε ψηφιακές υπηρεσίες. **Η γραπτή μέσω web υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών δεν αποτελεί αντικείμενο του έργου, καθώς ήδη παρέχεται από την υφιστάμενη υποδομή support.gov.gr.** Ο Ανάδοχος του παρόντος έργου θα αναλάβει να παραμετροποιήσει το κανάλι web υποστήριξης για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτύξει, στο υφιστάμενο support.gov.gr με δικές του υπηρεσίες και ευθύνη, ώστε να επιτευχθεί το ενιαίο της εξυπηρέτησης για τις παρεχόμενες από το gov.gr υπηρεσίες.

Με την υιοθέτηση της ψηφιακής πλατφόρμας “decentralized” εξυπηρέτησης, κάθε φορέας θα έχει στη διάθεση του, ένα σύνολο ψηφιακών δυνατοτήτων διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης των υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα του καναλιού εξυπηρέτησης, του αντικειμένου και της φύσης της υπηρεσίας. Για το σκοπό αυτό κάθε φορέας της κεντρικής διοίκησης ή αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού θα διαθέτει διακριτό “tenant” στο συνολικό σύστημα εξυπηρέτησης. Το σύνολο των αιτημάτων εξυπηρέτησης προς το φορέα θα συγκεντρώνονται στο κεντρικό “bus” εξυπηρέτησης του υφιστάμενου support.gov.gr που λειτουργεί ήδη μέσω διαλειτουργικότητας.

Το σύνολο των αιτημάτων εξυπηρέτησης από όλους τους φορείς θα συγκεντρώνονται στην μονάδα ανάλυσης και διοίκησης του έργου της εξυπηρέτησης της Δημόσιας Διοίκησης στη ΓΓΠΣΨΔ. Οι πληροφορίες για τα αιτήματα των πολιτών θα λειτουργούν ως ανατροφοδότηση, τόσο για τη βελτίωση υφιστάμενων υπηρεσιών, όσο και για τις ανάγκες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών ανά φορέα. Επιπλέον η ανατροφοδότηση θα λειτουργεί για τη βελτίωση της απαιτούμενης γνωσιακής βάσης, η οποία αποτελεί αντικείμενο του έργου με δομή ανά υπηρεσία προσφερόμενη στο gov.gr για τους φορείς που θα ενταχθούν στο νέο σύστημα.

Ο “tenant” κάθε φορέα θα περιλαμβάνει επιπλέον portal εξυπηρέτησης για τη συγκέντρωση των υπηρεσιών που δεν παρέχονται ψηφιακά. Το portal εξυπηρέτησης (ψηφιακός οδηγός εξυπηρέτησης) κάθε φορέα θα προσφερθεί, με τα σχεδιαστικά πρότυπα του gov.gr και θα παρέχει πληροφόρηση για τις διαδικασίες, τις φόρμες, τα δικαιολογητικά, τους χρόνους εξυπηρέτησης, τα σημεία εξυπηρέτησης, το θεσμικό πλαίσιο κάθε υπηρεσίας – διοικητικής πράξης, καθώς και έτοιμες ερωτήσεις – απαντήσεις από τη γνωσιακή βάση του συστήματος εξυπηρέτησης.

Στο αντικείμενο του έργου συμπεριλαμβάνεται η **παροχή υπηρεσιών παραμετροποίησης, για 30 φορείς της Γενικής Κυβέρνησης**, των υπηρεσιών υποστήριξης με τη χρήση της πλατφόρμας του Π2.1. για τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας, στο gov.gr, αλλά και μέσω άλλων καναλιών εξυπηρέτησης (τηλέφωνο, επίσκεψη, κλπ). Οι φορείς θα επιλεγούν ανάλογα με το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχουν ψηφιακά στο gov.gr. Οι 30 φορείς αναφοράς θα είναι οι φορείς με το μεγαλύτερο πλήθος δημοσιευμένων υπηρεσιών στο gov.gr.

Κατά την παραμετροποίηση της λύσης, σε κάθε φορέα διακριτά, θα ενεργοποιηθούν όσα από τα κανάλια εξυπηρέτησης επιλέξει ο φορέας εκτός από την ενεργοποίηση του καναλιού γραπτών αιτημάτων μέσω web της Υπηρεσίας Support.gov.gr του gov.gr, καθώς η υπηρεσία αυτή παρέχεται

ήδη. Ανάλογα με την ετοιμότητα και τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών, κάθε φορέας θα ενεργοποιήσει πρόσθετα κανάλια εξυπηρέτησης εκ των παρεχομένων στο παρόν έργο.

Επιπλέον, κατά την παραμετροποίηση, θα ληφθούν υπόψη μοντέλα εξυπηρέτησης με συγκέντρωση υπηρεσιών τύπου «κέντρο εξυπηρέτησης». Τα κέντρα εξυπηρέτησης είναι οργανωμένες μονάδες παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης για υπηρεσίες περισσοτέρων του ενός φορέα παροχής υπηρεσιών. Τυπικά κέντρα εξυπηρέτησης σήμερα είναι η ΓΓΠΣΨΔ, η οποία παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης για πλήθος φορέων της δημόσιας διοίκησης καθολικά ή επιλεκτικά, η ΗΔΙΚΑ, η οποία λειτουργεί ως κέντρο εξυπηρέτησης για θέματα κοινωνικής ασφάλισης και υγείας, το 1540 του ΥΠΑΑΤ, που λειτουργεί ως κέντρο εξυπηρέτησης για αγροτικές υπηρεσίες, κ.α.

Αντικείμενο των υπηρεσιών παραμετροποίησης ανά φορέα αποτελεί ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- Η οργανογραμματική αποτύπωση του φορέα στο σύστημα
 - Ο καθορισμός της θεματολογίας εξυπηρέτησης ανά παρεχόμενη υπηρεσία στο gov.gr (επιμέρους δέντρα θεματολογίας ανά υπηρεσία)
 - Η αντιστοίχιση κάθε θεματολογίας εξυπηρέτησης με το κατάλληλο τμήμα που θα παράσχει την υπηρεσία και μάλιστα με διάκριση σε 1^ο, 2^ο ή/και 3^ο επίπεδο εξυπηρέτησης.
 - Η δημιουργία δυναμικών “groups” εξυπηρέτησης διατμηματικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση σύνθετων ζητημάτων εξυπηρέτησης - ενιαία και διάφανα - και η διασύνδεση τους με την θεματολογία
 - Ο καθορισμός SLA συνολικά ανά κέντρο εξυπηρέτησης, ανά φορέα παροχής υπηρεσιών, αλλά και ανά υπηρεσία του gov.gr που θα ενταχθεί στο σύστημα
 - Η ανάπτυξη βασικής γνωσιακής βάσης ανά ψηφιακή υπηρεσία
- Ανάλογα με τα support channels που θα επιλέξει να προσφέρει κάθε φορέας θα παραμετροποιηθούν επιπλέον δυνατότητες της προσφερόμενης πλατφόρμας.

Μέσω των υπηρεσιών παραμετροποίησης, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε φορέα, θα ενεργοποιηθούν τα χαρακτηριστικά “omnichannel” (πολυκαναλικότητα σε κεντρικό backend) της συνολικής λύσης εξασφαλίζοντας την απαραίτητη αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών ανά φορέα.

4.1.1 Παραμετροποίηση πλατφόρμας

Το υφιστάμενο λογισμικό λειτουργίας της ΕΨΥ Support.gov.gr είναι η έκδοση government edition 7.1 της Πλατφόρμας Πολυκαναλικής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών «Collectives Citizen Service Suite» της κατασκευάστριας εταιρείας Collectives A.E. Στην εγκατεστημένη έκδοση της η πλατφόρμα εξυπηρέτησης διαθέτει ενεργοποιημένο το κανάλι της γραπτής (web) επικοινωνίας για την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών που δημοσιεύονται στο gov.gr. Διαθέτει επίσης ενεργοποιημένο το κανάλι Call Center αποκλειστικά για την λειτουργία του Call Center του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΓΓΠΣΨΔ, το οποίο παρέχει ποικιλία υπηρεσιών εξυπηρέτησης για

φορείς του Δημοσίου. Επιπλέον στην εγκατεστημένη του έκδοση το σύστημα παρέχει τεκμηριωμένο API για την διασύνδεση με τρίτα συστήματα.

Στην εγκατεστημένη έκδοση του support.gov.gr, το backbone του συστήματος υποστηρίζει την πολυκαναλική λειτουργία με κανόνες. Για τις υπηρεσίες που θα παρέχονται πολυκαναλικά στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να ολοκληρώσει την παραμετροποίηση ανά κανάλι και υπηρεσία του μοντέλου παροχής υπηρεσιών στο υφιστάμενο support.gov.gr για κάθε φορέα ή Δήμο διακριτά και στη συνέχεια να δια λειτουργήσει το προσφερόμενο λογισμικό, που θα παρέχει στο πλαίσιο της παρούσας, με βάση τους κανόνες και τα flows εξυπηρέτησης που θα έχει σχεδιάσει στο υφιστάμενο κεντρικό σύστημα support.gov.gr. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι οι κοινές υπηρεσίες (υπηρεσίες δημοσιευμένες στο gov.gr) θα έχουν ενιαίο μοντέλο διαχείρισης εξυπηρέτησης κεντρικά καταγεγραμμένο για τα διαφορετικά κανάλια εξυπηρέτησης (εκτός του γραπτού (web) καναλιού που διατίθεται ήδη). Η παραμετροποίηση της υπηρεσίας στην περίπτωση αυτή θα λαμβάνει χώρα στο περιβάλλον του κεντρικού support από τον Ανάδοχο και τα πρόσθετα κανάλια εξυπηρέτησης θα διαλειτουργούν με το κεντρικό σύστημα, λαμβάνοντας το περιεχόμενο και τους κανόνες εξυπηρέτησης και επιστρέφοντας σε αυτό τα μεταδεδομένα κάθε περιστατικού εξυπηρέτησης.

Για τις Υπηρεσίες που δεν παρέχονται μέσω του gov.gr - καθώς δεν έχουν ακόμα ψηφιοποιηθεί - ο Ανάδοχος μπορεί να τις παραμετροποιεί στον υφιστάμενο “tenant” κάθε φορέα, με σημείο εμφάνισης τους τοπικούς οδηγούς εξυπηρέτησης των πολιτών για μη ψηφιακές υπηρεσίες, κάθε φορέα. Εναλλακτικά ο Ανάδοχος μπορεί να παραμετροποιήσει τις σχετικές υπηρεσίες στο σύστημα που θα εγκαταστήσει, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 6.2 του Παραρτήματος Ι. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται να περιγράψει στην προσφορά του, τους παρεχόμενους από το προσφερόμενο σύστημα αυτοματισμούς και μηχανισμούς που θα προσφέρει, ώστε όταν μία υπηρεσία που αρχικά δεν παρέχεται ψηφιακά, προσφερθεί ψηφιακά στο μέλλον, να μεταπίπτει αυτόματα στην ΕΨΥ Support.gov.gr, χωρίς την παρέμβαση των διαχειριστών, με εξαίρεση φυσικά τη δήλωση ότι παρέχεται πλέον ψηφιακά η σχετική υπηρεσία.

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους 30 φορείς για τους οποίους θα προσφερθούν υπηρεσίες παραμετροποίησης, αλλά και προς τους κεντρικούς διαχειριστές της ΓΓΠΣΨΔ.

Η εκπαίδευση θα αφορά:

- Εκπαίδευση Διαχειριστών εξυπηρέτησης φορέα
- Εκπαίδευση κεντρικών διαχειριστών (orchestrators) εξυπηρέτησης της ΓΓΠΣΨΔ και του gov.gr
- Εκπαίδευση “key users” ανά φορέα
- Εκπαίδευση εκπαιδευτών ανά φορέα

Η εκπαίδευση θα προσφερθεί τόσο με τη μορφή μαθήματος, όσο και “on the job training” κατά τη διάρκεια της περιόδου δοκιμαστικής λειτουργίας.

4.1.2 Κανάλια εξυπηρέτησης – ενημέρωσης πολιτών

Η ήδη εγκατεστημένη και λειτουργούσα πλατφόρμα υποστήριξης support.gov.gr προσφέρει υπηρεσίες γραπτής εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών, αποκλειστικά για ψηφιακές υπηρεσίες δημοσιευμένες στο gov.gr. Παρέχει επιπλέον “omnichannel Backend” υποδομή διαχείρισης αιτημάτων εξυπηρέτησης και τεκμηριωμένο API.

Αντικείμενο του παρόντος έργου στο πλαίσιο του Μετώπου Ι είναι η προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, εκπαίδευση και πιλοτική λειτουργία ενιαίας πλατφόρμας ψηφιακής εξυπηρέτησης πολιτών, η οποία θα προσφέρει στο support.gov.gr τα πρόσθετα κανάλια εξυπηρέτησης, ώστε να εξασφαλιστεί η πολυκαναλική εξυπηρέτηση πολιτών, εξατομικευμένα ανά φορέα παροχής υπηρεσιών.

Τα κανάλια εξυπηρέτησης που θα προσφέρει ο Ανάδοχος θα πρέπει να καλύπτουν κατ'ελάχιστο τις ακόλουθες περιπτώσεις:



Το ζητούμενο υποσύστημα πολυκαναλικής υποβολής θα πρέπει να καλύπτει τις εξής λειτουργικές περιοχές:

- Α) υποβολή αιτημάτων
- Β) ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων που υποβλήθηκαν
- Γ) παροχή απαντήσεων για αιτήματα που υποβλήθηκαν ανάλογα με το κανάλι υποβολής

4.1.2.1 Γραπτά αιτήματα web

Αν και το έργο της ψηφιοποίησης των παρεχομένων υπηρεσιών από τους δημοσίους φορείς έχει αναπτυχθεί με ιδιαίτερη ταχύτητα τα τελευταία έτη, παρόλα αυτά οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες ψηφιακά, καλύπτουν μόνο ένα μέρος των υπηρεσιών που παρέχουν οι υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι φορείς εξακολουθούν να διατηρούν μέρος των υπηρεσιών να παρέχονται, με το παλαιό γραφειοκρατικό μοντέλο, υποβολής αίτησης με επίσκεψη στον φορέα.

Για τις περιπτώσεις αυτές το κανάλι γραπτών αιτημάτων web θα προσφέρει υπηρεσίες ψηφιακής εξυπηρέτησης για υπηρεσίες που δεν παρέχονται ψηφιακά.

Ο πολίτης θα έχει την ευχέρεια να εντοπίσει την υπηρεσία που τον ενδιαφέρει, ή την υπηρεσία για την οποία έχει ήδη υποβάλλει αίτηση μέσω παραδοσιακού έγχαρτου καναλιού και να υποβάλει ερωτήματα ή αιτήματα υποστήριξης σχετικά με την υπηρεσία αυτή, προς τον φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Επιπλέον ο πολίτης θα έχει την ευχέρεια να υποβάλλει πρόσθετα δικαιολογητικά, εφόσον απαιτηθεί τα οποία θα επιτρέπεται να επισυνάπτει σε αίτημα υποστήριξης ψηφιακό.

Στόχος της λειτουργίας του καναλιού είναι η καθολική ψηφιοποίηση του έργου της εξυπηρέτησης ανεξάρτητα αν η υπηρεσία παρέχεται ψηφιακά ή αναλογικά – παραδοσιακά.

Ο εντοπισμός της υπηρεσίας θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω διαλειτουργικότητας με το υποσύστημα οδηγός υπηρεσιών του φορέα, που θα εγκαταστήσει ο Ανάδοχος στο παρόν έργο.

Το κανάλι εξυπηρέτησης με επίσκεψη στην υπηρεσία. θα πρέπει να διατεθεί για απεριόριστο αριθμό, εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών.

4.1.2.2 Call Center

Οι φορείς παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης πολιτών σε μεγάλο βαθμό και μέσα από οργανωμένα “call centers”. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω “call center” αφορούν σε:

- Δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr
- Μη δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr

Στην πρώτη περίπτωση η εξυπηρέτηση παρέχεται υβριδικά, καθώς εξακολουθεί να λειτουργεί το υφιστάμενο κανάλι γραπτής εξυπηρέτησης μέσω web (support.gov.gr).

Στην δεύτερη περίπτωση που η εξυπηρέτηση αφορά σε μη δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr, οι φορείς παρέχουν (όσοι φορείς παρέχουν) υπηρεσίες εξυπηρέτησης, αλλά τα δεδομένα εξυπηρέτησης του πολίτη, παραμένουν εντός του φορέα που παρέχει τις υπηρεσίες.

Και στις δύο περιπτώσεις στόχος του έργου είναι να συγκεντρώσει το σύνολο των αιτημάτων εξυπηρέτησης που κατατίθενται μέσω τηλεφωνικής κλήσης του πολίτη, προς οργανωμένο “call center”, σε μία ενιαία υποδομή.

Οι φορείς παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης και μέσω οργανωμένων “call centers” τα οποία λειτουργούν με δημοσίους λειτουργούς ή και με εξωτερικούς συνεργάτες.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέσει “Computer Telephony Integration module” και απεριόριστες άδειες χρήσης της “back – end” υποδομής, συλλογής και διαχείρισης των αιτημάτων των πολιτών, μέσω “call center”, ώστε οι φορείς να μπορούν να αξιοποιήσουν το κανάλι εξυπηρέτησης.

Επιπρόσθετα εφόσον οι φορείς διαθέτουν την αναγκαία υποδομή διαχείρισης των αιτημάτων εξυπηρέτησης μέσω “call center” και επιθυμούν να την διατηρήσουν, ο Ανάδοχος θα προσφέρει

τεκμηριωμένο API, ώστε τα ακόλουθα δεδομένα εξυπηρέτησης να μεταφέρονται στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του έργου, ως εξής:

- Ο φορέας υποδοχής του αιτήματος
- Ο πολίτης που υποβάλλει το αίτημα (ΑΦΜ – Επίθετο – Όνομα) (για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση)
- Το θέμα της επικοινωνίας
- Ημέρα και ώρα τηλεφωνικής κλήσης

Για τις κλήσεις που εξυπηρετούνται χωρίς ταυτοποίηση του πολίτη θα μεταφέρονται τα ανωτέρω δεδομένα (χωρίς δεδομένα ταυτοποίησης του πολίτη).

4.1.2.3 Οδηγός Υπηρεσιών ενημέρωσης πολίτη

Ο ζητούμενος Οδηγός Υπηρεσιών θα αποτελέσει το ψηφιακό εργαλείο παρουσίασης ψηφιακών και μη ψηφιακών υπηρεσιών των Φορέων που εντάσσονται στην Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία – support.gov.gr.

Θα πρέπει να διαθέτει υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών, μέσω του οποίου θα δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους των φορέων, εφόσον διαθέτουν τα κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης στο υποσύστημα, να παραμετροποιήσουν τις διαθέσιμες υπηρεσίες και ακολουθώντας μια σειρά ροών – διαδικασιών να τις καταστήσουν διαθέσιμες στους πολίτες, επιχειρήσεις και γενικότερα τις οντότητες που ενδεχομένως αποτελούν στόχο του συστήματος.

4.1.2.4 Υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών

Στις επόμενες παραγράφους, παρουσιάζονται αναλυτικά οι λειτουργικές απαιτήσεις του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών.

Κάθε χρήστης θα πρέπει να μπορεί να έχει συγκεκριμένα δικαιώματα στο υποσύστημα με βάση το ρόλο που θα του ανατίθεται από τον διαχειριστή του Οδηγού Υπηρεσιών.

Μετά την είσοδο του στο σύστημα, ο χρήστης θα πρέπει να βλέπει την κεντρική οθόνη λειτουργιών του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών μέσω του οποίου θα αποκτά πρόσβαση -ανάλογα με τον ρόλο του- στις διαθέσιμες λειτουργίες του υποσυστήματος ομαδοποιημένες. Ενδεικτικά:

- Βοηθητικοί πίνακες
- Υπηρεσίες
- Διαδικασίες
- Αναφορές

Βασική απαίτηση είναι η λειτουργία Πίνακα Ελέγχου, μέσω του οποίου θα δίνεται η δυνατότητα στους διαχειριστές του συστήματος, να τροποποιήσουν τον τρόπο που παρουσιάζονται οι δημοσιευμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Ειδικότερα μέσω του Πίνακα Ελέγχου θα πρέπει ο Διαχειριστής να μπορεί να επιλέξει αν θα εμφανίζεται ή όχι στις διαθέσιμες σελίδες των πολιτών, μια από τις διαθέσιμες καρτέλες παρουσίασης της υπηρεσίας, ήτοι η καρτέλα «**Βασικές Πληροφορίες**», η καρτέλα «**Αναλυτική Περιγραφή**», η καρτέλα «**Πρόσβαση και Επικοινωνία**», η καρτέλα «**Ψηφιακή Εξυπηρέτηση**», η καρτέλα «**Ψηφιακή επικοινωνία**» και η καρτέλα «**Συχνές Ερωτήσεις**».

Το σύστημα μέσα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των διαθέσιμων υπηρεσιών, για να διευκολύνεται η διαδικασία αναζήτησης και εντοπισμού της κατάλληλης υπηρεσίας από την πλευρά των τελικών χρηστών (πολίτες, επιχειρήσεις κλπ) στο επίπεδο του front end του Οδηγού Υπηρεσιών.

Μέσα από την σχετική λειτουργία θα πρέπει ο διαχειριστής του συστήματος να μπορεί να δει τις ήδη δημιουργηθείσες κατηγορίες υπηρεσιών και ταυτόχρονα να μπορεί να δημιουργήσει μία νέα ή να τροποποιήσει μια υφιστάμενη.

Οι διαμορφωμένες κατηγορίες θα πρέπει να εμφανίζονται σε μορφή πίνακα όπου θα μπορεί να δει κανείς τα βασικά στοιχεία κάθε κατηγορίας και θα πρέπει να υπάρχουν έτοιμα κριτήρια αναζήτησης σε κάθε ένα από τα πεδία που εμφανίζονται στον πίνακα ώστε να μπορεί κάποιος να προσαρμόσει τα αποτελέσματα του πίνακα στις ανάγκες της δουλειάς του.

Θα πρέπει επίσης οι κατηγορίες να μπορούν να υποδιαιρεθούν σε απεριόριστα χαμηλότερα επίπεδα (υποκατηγορίες).

Για κάθε μία κατηγορία, θα πρέπει να υπάρχει ειδικό παράθυρο επεξεργασίας, στο οποίο θα καταχωρίζονται οι απαραίτητες πληροφορίες που σχετίζονται με αυτήν, όταν ο διαχειριστής επιθυμεί να προσθέσει μία νέα καταχώριση, ή θα απεικονίζονται όλες οι καταχωρισμένες πληροφορίες σε ήδη δημιουργηθείσες κατηγορίες υπηρεσιών.

Εκτός από τις κατηγορίες υπηρεσιών, το ζητούμενο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των διαθέσιμων υπηρεσιών και με βάση την ομάδα τελικών χρηστών (Πολίτες - Επιχειρήσεις) που απευθύνεται.

Κατά την ίδια λογική που περιγράφηκε για τις Κατηγορίες Υπηρεσιών, θα πρέπει το προσφρόμενο υποσύστημα να διαθέτει σχετική λειτουργία για τις «Ομάδες Πολιτών» εντός του οποίου οι υφιστάμενες Ομάδες θα απεικονίζονται σε μορφή πίνακα, με κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα επεξεργασίας ή και δημιουργίας νέας ομάδας μέσα από ξεχωριστό παράθυρο επεξεργασίας. Αντίστοιχα κάθε Ομάδα Πολιτών θα πρέπει να μπορεί να υποδιαιρεθεί χωρίς περιορισμούς σε ειδικότερες υπο-ομάδες.

Στο παράθυρο επεξεργασίας θα πρέπει να εμφανίζονται όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με την Ομάδα, εφόσον πρόκειται για υφιστάμενη Ομάδα Πολιτών ή τα πεδία καταχώρισης του συνόλου των πληροφοριών που πρέπει να έχει κάθε Ομάδα Πολιτών.

Πρόσθετη λειτουργία του ζητούμενου υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών θα αφορά στους διαθέσιμους «Τρόπους Πληρωμής» για υπηρεσίες που ενδέχεται να απαιτούν χρηματικό αντίτιμο για την παροχή τους. Οι τιμές που θα δημιουργούνται από την σχετική λειτουργία και θα αφορούν «Τρόπους πληρωμής», θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους χρήστες που αναλαμβάνουν την συγγραφή των πληροφοριών που συνδέονται με κάθε μία υπηρεσία του Οδηγού υπηρεσιών.

Από την λειτουργία «Τρόποι Πληρωμής» θα πρέπει οι διαχειριστές του υποσυστήματος να μπορούν να επιλέξουν Επεξεργασία ή Διαγραφή μιας συγκεκριμένης εγγραφής, ενώ θα πρέπει να μπορούν και να δημιουργήσουν έναν νέο τρόπο πληρωμής.

Το υποσύστημα απαιτείται να διαθέτει έτοιμα εργαλεία και επιλογές, μέσω των οποίων οι διαχειριστές θα πρέπει να μπορούν να συγκεκριμενοποιούν βασικές λειτουργικές παραμέτρους των σελίδων πρόσβασης των χρηστών του Οδηγού Υπηρεσιών, όπως έτοιμα κείμενα σε συγκεκριμένες καρτέλες κάθε υπηρεσίας κ.α.

Μέσα από διακριτή λειτουργία, θα πρέπει ο διαχειριστής του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών να μπορεί να διαχειριστεί τα κτίρια στα οποία εδράζονται οι υπηρεσιακές μονάδες των Φορέων Εξυπηρέτησης.

Στην λειτουργία «Κτίρια» μέσα από έναν σχετικό πίνακα που θα διαθέτει τα κατάλληλα κριτήρια αναζήτησης θα πρέπει να εμφανίζονται τα δημιουργημένα Κτίρια κάθε Φορέα Εξυπηρέτησης και οι βασικές τους Πληροφορίες.

Για κάθε κτίριο θα πρέπει να υπάρχει φόρμα επεξεργασίας, μέσω της οποίας θα ορίζονται όλες οι λεπτομέρειες σχετίζονται με τη θέση και τα βασικά στοιχεία του, η ακριβής του θέση στον χάρτη και οι υπηρεσιακές μονάδες που εδράζονται εντός του κτιρίου.

Επιπρόσθετη λειτουργία στο πλαίσιο των Βοηθητικών λειτουργιών αποτελεί η σχετική λειτουργία με τους ρόλους του υποσυστήματος.

Οι υποστηριζόμενοι ρόλοι του υποσυστήματος πρέπει να είναι:

- Διαχειριστής
- Συγγραφέας
- Υπεύθυνος έγκρισης
- Εκδότης

Ενώ πέραν των ανωτέρω θα πρέπει να μπορεί ο διαχειριστής να δημιουργήσει και δευτερεύοντες ρόλους αποδίδοντας στον καθένα συγκεκριμένα δικαιώματα.

Μέσα από την λειτουργία «Ρόλοι Χρηστών», ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να προσπελάσει τους υφιστάμενους ρόλους ή να δημιουργήσει νέους, θα πρέπει να μπορεί να δει τα δικαιώματα που έχουν αποδοθεί σε κάθε ρόλο και να προχωρήσει σε τροποποίησή τους ενώ θα πρέπει ακόμα να μπορεί να αποδώσει τους συγκεκριμένους ρόλους σε χρήστες ή να προχωρήσει στην αφαίρεση ενός χρήστη από συγκεκριμένο ρόλο.

Δημιουργία – επεξεργασία υπηρεσιών

Προκειμένου να δημιουργηθεί μία υπηρεσία στο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών θα πρέπει αυτή να έχει αρχικοποιηθεί από τον Διαχειριστή του Συστήματος.

Αρχικοποίηση υπηρεσίας

Κατά την αρχικοποίηση μιας υπηρεσίας ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να καταχωρίσει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- **Κωδικός:** Μοναδικός κωδικός εγγραφής που αποδίδεται αυτόματα από το σύστημα.
- **Κωδικός Υπηρεσίας:** Ο αναγνωριστικός κωδικός της υπηρεσίας.
- **Τίτλος:** Ο τίτλος της υπηρεσίας όπως θα εμφανίζεται και στον πολίτη
- **Περιγραφή:** Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας. Το πεδίο αυτό είναι πληροφοριακό.
- **Οργανισμός:** Ο οργανισμός (από το οργανόγραμμα κάθε Δήμου) που είναι υπεύθυνος για τη συγκεκριμένη υπηρεσία
- **Συγγραφέας:** Ο χρήστης που είναι υπεύθυνος για τη συγγραφή της υπηρεσίας.
- **Υπεύθυνος έγκρισης:** Ο χρήστης που είναι υπεύθυνος για την έγκριση της υπηρεσίας.
- **Εκδότης:** Ο χρήστης που είναι υπεύθυνος για την τελική έγκριση και δημοσίευση της υπηρεσίας.
- **Οριστική:** Το πεδίο αυτό ενεργοποιείται όταν η αρχικοποίηση έχει οριστικοποιηθεί.
- **Ενεργή:** Το πεδίο αυτό ενεργοποιείται όταν η αρχικοποιημένη εγγραφή υπηρεσία είναι ενεργή.
- **Σχόλια:** Πληροφοριακό πεδίο για επιπλέον σχόλια αν είναι απαραίτητο

Οι πληροφορίες που αφορούν στον Συγγραφέα, τον Υπεύθυνο Έγκρισης και τον Υπεύθυνο Δημοσίευσης μιας υπηρεσίας, καθορίζουν τους χρήστες και τα δικαιώματα αυτών πάνω σε κάθε Υπηρεσία, δημιουργώντας την σχετική ροή εργασιών από το ξεκίνημα της και την καταχώριση των πληροφοριών που την αφορούν, την έγκριση των καταχωρισμένων πληροφοριών και τέλος την δημοσίευση της Υπηρεσίας και των μεταδεδομένων της στο Front End του Οδηγού, προκειμένου αυτή να είναι διαθέσιμη για ενημέρωση αλλά και υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης από τους πολίτες.

Η καταχώριση του περιεχομένου – πληροφοριών κάθε Υπηρεσίας γίνεται από τον χρήστη στον οποίο έχει ανατεθεί ο ρόλος του Συγγραφέα της εκάστοτε Υπηρεσίας.

Ο τελευταίος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε μενού με τις Υπηρεσίες που του έχουν ανατεθεί προκειμένου να καταχωρίσει το περιεχόμενο τους και διαμέσου αυτών να εισέρχεται στο περιβάλλον επεξεργασίας της κάθε υπηρεσίας.

Το περιβάλλον επεξεργασίας κάθε Υπηρεσίας θα πρέπει να είναι δομημένο σε καρτέλες, και να διαθέτει πεδία καταχώρισης ή επιλογής τιμών από λίστα των εξής πληροφοριών ανά υπηρεσία:

- **Κωδικός Υπηρεσίας:** Ένας κωδικός που θα αναφέρεται στην υπηρεσία και θα είναι ξεχωριστός για κάθε μία.
- **Έκδοση:** Η τρέχουσα έκδοση της υπηρεσίας



- **Τίτλος:** Ο τίτλος της υπηρεσίας.
- **Ημ/νία έναρξης ισχύος, Ημ/νία λήξης ισχύος:** Προσδιορίζουν το διάστημα κατά το οποίο η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στους εξυπηρετούμενους .
- **Μέγιστος Χρόνος ολοκλήρωσης:** Σε αυτό το πεδίο θα πρέπει να συμπληρωθεί ο μέγιστος χρόνος που χρειάζεται ο φορέας για να ολοκληρώσει μία υπηρεσία.
- **Αναμενόμενος Χρόνος ολοκλήρωσης:** Σε αυτό το πεδίο θα πρέπει να συμπληρωθεί ο αναμενόμενος χρόνος που χρειάζεται ο φορέας για να ολοκληρώσει μία υπηρεσία
- **Κατηγορία υπηρεσίας:** Στο πεδίο της κατηγορίας υπηρεσίας θα πρέπει ο συγγραφέας να μπορεί να επιλέξει από την λίστα Κατηγοριών Υπηρεσιών που ήδη έχει δημιουργήσει ο Διαχειριστής μέσα από τους Βοηθητικούς Πίνακες, εκείνη την κατηγορία που ανήκει η υπηρεσία
- **Λέξεις κλειδιά:** Εδώ θα πρέπει να προστεθούν λεκτικά που θα αφορούν στην αναζήτηση που μπορεί να πραγματοποιήσει ο εξωτερικός χρήστης στο front end του Οδηγού Υπηρεσιών ώστε να βρεί από το πεδίο αναζήτησης την προκείμενη υπηρεσία.
- **Σύντομη περιγραφή:** Στο πεδίο της σύντομης περιγραφής θα πρέπει να μπορεί να προστεθούν λεκτικά που αναφέρονται περιγραφικά και περιληπτικά στην υπηρεσία.
- **Εσωτερικά σχόλια:** Στα εσωτερικά σχόλια θα πρέπει να εμφανίζονται στον χρήστη, όταν έχει τελειώσει την διαδικασία συγγραφής της υπηρεσίας, σχόλια που έχει γράψει ο υπεύθυνος έγκρισης ή ο υπεύθυνος δημοσίευσης όταν έχει απορρίψει την έγκριση ή την δημοσίευση αντίστοιχα.
- **Φωτογραφία:** Στο πεδίο φωτογραφία θα πρέπει να μπορεί να ανέβει εικόνα σχετική με την υπηρεσία για την καλύτερη απεικόνισή της στον εξυπηρετούμενο. Η φωτογραφία αυτή θα χρησιμοποιείται κατά την παρουσίαση της υπηρεσίας στο Front end του οδηγού. Αν δεν εισαχθεί φωτογραφία στην υπηρεσία, τότε στο Font End θα πρέπει να μπορεί να εμφανιστεί η φωτογραφία της Κατηγορίας στην οποία έχει υπαχθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία
- **Φιλικό URL:** Εδώ θα πρέπει να μπορεί να οριστεί ένα φιλικό όνομα για τον κωδικό υπηρεσίας που θα εμφανίζεται στο url όταν αυτή εκτελείται.
- **Εξυπηρετείται από Call Center:** Θα πρέπει εφόσον η υπηρεσία εξυπηρετείται από Call Center να μπορεί να ενεργοποιηθεί η σχετική επιλογή.
- **Ενεργός:** Αφορά σε checkbox, όπου η τιμή ενεργή δίνεται από το σύστημα όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία δημοσίευσής της, ενώ θα πρέπει να μπορεί να αποεπιλεγεί η σχετική τιμή και αυτό να συνεπάγεται την αποδημοσίευση της υπηρεσίας από το front end του Οδηγού Υπηρεσιών.
- **Θέμα:** Από το πεδίο του θέματος θα πρέπει να μπορεί να γίνει διασύνδεση της συγκεκριμένης υπηρεσίας με την θεματολογία εξυπηρέτησης που υπάρχει σχετικά στο Υποσύστημα ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων της Ε.Ψ.Υ. support.gov.gr
- **Οριστική:** Το checkbox θα πρέπει να συμπληρώνεται αυτόματα όταν έχει οριστικοποιηθεί η υπηρεσία.

- **Πληρωτέα υπηρεσία:** Εφόσον η υπηρεσία περιλαμβάνει χρηματικό ποσό θα πρέπει να μπορεί να επιλεγθεί σχετικό checkbox στην Πληρωτέα υπηρεσία. Εφόσον δηλωθεί ότι μία υπηρεσία είναι πληρωτέα θα πρέπει να ανοίγουν δύο επιπλέον πεδία που θα αφορούν στην Περιγραφή κόστους όπου αναγράφεται το χρηματικό ποσό καθώς και πεδίο σχετικό με τους Τρόπους πληρωμής όπου ο Συγγραφέας θα μπορεί να επιλέξει ποιος είναι ο τρόπος της πληρωμής από την λίστα που έχει δημιουργήσει ο Διαχειριστής μέσω των Βοηθητικών Πινάκων
- **URL Αίτησης:** Εδώ θα πρέπει να μπορεί να συμπληρωθεί το URL στο οποίο θα πρέπει να ανακατευθύνει το front end του Οδηγού Υπηρεσιών τον εξυπηρετούμενο ώστε να μεταβεί στο περιβάλλον ψηφιακής υποβολής της αίτησής του, εφόσον υφίσταται τέτοιο.
- **Περιγραφή διαδικασίας:** Οι πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράφονται εδώ να αφορούν στην περιγραφή της διαδικασίας της υπηρεσίας ώστε να γίνει κατανοητή από τον εξυπηρετούμενο.
- **Δικαιολογητικά:** Οι πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράφονται εδώ να αφορούν στα δικαιολογητικά που ο εξωτερικός χρήστης οφείλει να συλλέξει.
- **Παρατηρήσεις – Οδηγίες:** Οι πληροφορίες θα πρέπει να καταγράφονται εδώ να αφορούν σε οδηγίες καθώς και παρατηρήσεις προς τους εξυπηρετούμενους.
- **Οδηγίες υποβολής δικαιολογητικών:** Οι πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράφονται εδώ να αφορούν σε οδηγίες για την υποβολή των δικαιολογητικών.
- **Σχετική Νομοθεσία:** Οι πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράφονται εδώ να αφορούν σε Σχετική Νομοθεσία για την προκείμενη υπηρεσία.
- **Συμβουλές:** Τέλος στις συμβουλές οι πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράφονται να αφορούν συμβουλές προς τον εξυπηρετούμενο για την χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- **Σημεία εξυπηρέτησης:** Θα πρέπει να μπορεί να καταχωριστούν τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης στα οποία μπορεί να απευθυνθεί ο πολίτης για την υποβολή αίτησης για την συγκεκριμένη υπηρεσία. Τα σημεία αυτά θα πρέπει να επιλέγονται από λίστα στην οποία θα εμφανίζονται μόνο τα κτίρια στα οποία εδράζονται υπηρεσιακές μονάδες που έχουν δηλωθεί ήδη από την αρχικοποίηση της υπηρεσίας ότι είναι αρμόδιες ομάδες χρηστών.
- **Ομάδες πολιτών:** Εδώ θα πρέπει να μπορεί ο Συγγραφέας να επιλέξει μία ή και περισσότερες Ομάδες Πολιτών από αυτές που έχει δημιουργήσει μέσω των Βοηθητικών Πινάκων ο διαχειριστής και αφορά στο σε ποιους απευθύνεται η υπηρεσία.
- **Ομάδες εγγράφων:** Μέσα από τις ομάδες εγγράφων θα πρέπει να μπορεί ο συγγραφέας να καταγράψει ποια είναι η αίτηση και ποια τα ενδεχόμενα δικαιολογητικά για τα οποία πρέπει να χρησιμοποιηθεί συγκεκριμένο υπόδειγμα από τους πολίτες και να αναρτά τα σχετικά αρχεία

Καθ' όλη την διάρκεια συμπλήρωσης των ανωτέρω πληροφοριών ο Συγγραφέας θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύσει τις αλλαγές που έχει κάνει.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας συμπλήρωσης των πεδίων, θα πρέπει να δίνεται στον Συγγραφέα η δυνατότητα οριστικοποίησης της εργασίας του και η σχετική υπηρεσία με το καταχωρισμένο περιεχόμενό της να δρομολογείται από το σύστημα προς έλεγχο στον χρήστη που κατά την αρχικοποίησή της έχει δηλωθεί ως υπεύθυνος έγκρισής της.

Ο έλεγχος του περιεχομένου – πληροφοριών κάθε Υπηρεσίας γίνεται από τον χρήστη στον οποίο έχει ανατεθεί ο ρόλος του Υπεύθυνου Έγκρισης της εκάστοτε Υπηρεσίας.

Ο τελευταίος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε μενού με τις Υπηρεσίες που έχουν οριστικοποιήσει οι αρμόδιοι συγγραφείς και για τις οποίες του αντιστοιχεί ο ρόλος του Υπεύθυνου Έγκρισής του προκειμένου να ελέγχει το περιεχόμενο τους και να προχωρήσει στην έγκριση ή την απόρριψή τους.

Ειδικότερα ο Υπεύθυνος Έγκρισης θα πρέπει να μπορεί να δει το καταχωρισμένο από τον αρμόδιο Συγγραφέα περιεχόμενο της Υπηρεσίας τόσο μέσω του Περιβάλλοντος Επεξεργασίας της Υπηρεσίας όσο και ως προεπισκόπηση του τρόπου παρουσίασης της Υπηρεσίας στο front end του Οδηγού Υπηρεσιών.

Μέσα από το Περιβάλλον Επεξεργασίας της Υπηρεσίας, ο Υπεύθυνος Έγκρισης κατά τον έλεγχο θα πρέπει να μπορεί, εφόσον το επιθυμεί, να προχωρήσει σε διορθώσεις επιμέρους πληροφοριών ή εναλλακτικά να προχωρήσει στην έγκριση ή την απόρριψη της έκδοσης που έλεγξε. Σε περίπτωση έγκρισης, η υπηρεσία θα πρέπει να μετακινείται από το Σύστημα στον Υπεύθυνο Δημοσίευσης της, ενώ σε περίπτωση απόρριψης, θα πρέπει να εμφανίζεται στον Υπεύθυνο Έγκρισης πεδίο για την συμπλήρωση των λόγων απόρριψης και να επιστρέφει (η Υπηρεσία) στην λίστα των προς Δημιουργία Υπηρεσιών του αρμόδιου Συγγραφέα, κουβαλώντας στο πεδίο των Εσωτερικών Σχολίων, τους λόγους απόρριψης.

Για να εμφανιστεί μια υπηρεσία στους πολίτες από την πλευρά της εφαρμογής των πολιτών (FronEnd Οδηγού), πρέπει μετά την έγκρισή της να γίνει δημοσίευσή της από τον χρήστη που έχει τον αντίστοιχο ρόλο (Υπεύθυνος δημοσίευσης).

Οι υπηρεσίες που έχουν εγκριθεί στο προηγούμενο στάδιο, θα πρέπει να εμφανίζονται στο μενού **Δημοσίευση υπηρεσίας**, του χρήστη στον οποίο έχει ανατεθεί ο ρόλος του Υπεύθυνου Δημοσίευσης για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Οι προς δημοσίευση υπηρεσίες θα πρέπει να εμφανίζονται σε μορφή πίνακα με διαθέσιμες λειτουργίες εντός του πίνακα (browser)

- **Προβολή υπηρεσίας:** Από εδώ ο χρήστης μπορεί να ανοίξει και να ελέγξει τα περιεχόμενα της υπηρεσίας, με τους τρόπους που περιγράφηκαν και για τον υπεύθυνο έγκρισης.
- **Δημοσίευση υπηρεσίας:** Από εδώ, ο Υπεύθυνος θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει είτε την δημοσίευση της και αυτή να είναι πλέον διαθέσιμη στους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο FronEnd του οδηγού, είτε την απόρριψή της οδηγώντας την εκ νέου στην λίστα των προς Δημιουργία Υπηρεσιών του αρμόδιου Συγγραφέα, κουβαλώντας στο πεδίο των Εσωτερικών Σχολίων, τους λόγους απόρριψης.

Εφόσον για μια υπηρεσία που έχει ακολουθήσει την προηγούμενη ροή «Συγγραφή – Έγκριση- Δημοσίευση» προκύψει ανάγκη τροποποίησής της, θα πρέπει να μπορεί να δημιουργηθεί νέα έκδοσή της. Η διαδικασία δημιουργίας νέας έκδοσης θα πρέπει να ακολουθεί την ανωτέρω εγκριτική ροή και την δυνατότητα τροποποίησης των καταχωρισμένων πληροφοριών που περιγράφηκαν στην ενότητα «Καταχώριση Περιεχομένου Υπηρεσίας».

Η διαδικασία δημιουργίας νέας έκδοσης θα πρέπει να μπορεί να οριστεί από τον διαχειριστή του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών. Κατά τον ορισμό εκκίνησης της σχετικής διαδικασίας θα πρέπει να μπορεί ο διαχειριστής να επιλέξει αν η τελευταία ενεργή έκδοση της Υπηρεσίας θα παραμείνει δημοσιευμένη στο front end μέχρι την ολοκλήρωση επεξεργασίας της νέας έκδοσης ή αν θα πρέπει να αποδημοσιευτεί. Ανάλογα με την επιλογή του διαχειριστή το υποσύστημα θα πρέπει να διατηρεί δημοσιευμένη ή να αποδημοσιεύει την υπηρεσία από το front end.

Αναφορές

Το υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει δικό του module αναφορών που θα παράγονται αυτόματα από το Σύστημα και θα αφορούν ενδεικτικά τις παρακάτω πληροφορίες:

- Πλήθος και λίστα δημοσιευμένων υπηρεσιών
- Πλήθος και λίστα αρχικοποιημένων υπηρεσιών
- Πλήθος και λίστα υπηρεσιών ανά ομάδα πολιτών
- Πλήθος και λίστα υπηρεσιών προς συγγραφή
- Πλήθος και λίστα υπηρεσιών προς έγκριση
- Πλήθος και λίστα υπηρεσιών προς δημοσίευση

Σελίδες Πολιτών του Οδηγού Υπηρεσιών

Το portal του οδηγού αποτελεί αυτόνομο υποσύστημα στο οικοσύστημα του Οδηγού Υπηρεσιών το οποίο θα αναλαμβάνει την παρουσίαση στον ενδιαφερόμενο (πολίτη ή επιχείρηση), των υπηρεσιών που έχουν οριστεί και παραμετροποιηθεί στο Backoffice του Οδηγού.

Η σχεδίαση του θα πρέπει να ακολουθεί τα σχεδιαστικά πρότυπα της Ε.Ψ.Π. – gov.gr και η κεντρική οθόνη θα πρέπει να είναι χωρισμένη σε τρεις βασικές ζώνες:

- Header
- Κύρια οθόνη
- Footer

Στην περιοχή του header θα πρέπει να εμφανίζονται τα εξής στοιχεία:

- **Λογότυπο:** στην πάνω αριστερή πλευρά το λογότυπο του Δήμου και το όνομα του Δήμου
- **Πλαίσιο αναζήτησης:** Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να κάνει από εδώ αναζήτηση για κάποια υπηρεσία
- **Δημοφιλείς αναζητήσεις:** Εδώ θα πρέπει να εμφανίζονται οι υπηρεσίες που είχαν τη μεγαλύτερη δημοφιλία το τελευταίο διάστημα



- **Σύνδεση:** Θα πρέπει να δίνεται δυνατότητα σύνδεση με κωδικούς taxisnet προκειμένου ο πολίτης να μπορεί να έχει μια εξατομικευμένη εμπειρία χρήσης.

Η περιοχή του header θα πρέπει να είναι όμοια και στις ενδιάμεσες σελίδες του front end του Οδηγού Υπηρεσιών.

Η κύρια οθόνη του portal του Οδηγού θα πρέπει να διαρθρώνεται σε τρία επίπεδα.

Στο πρώτο επίπεδο, ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να αναζητήσει υπηρεσίες μέσα από συγκεκριμένες διαδρομές που θα έχουν ως σημείο αναφοράς είτε τις κατηγορίες υπηρεσιών, είτε τις ομάδες πολιτών στις οποίες απευθύνονται οι υπηρεσίες.

Η κατηγοριοποίηση που θα εμφανίζεται εδώ θα πρέπει να είναι αποτέλεσμα της αντίστοιχης κατηγοριοποίησης της κάθε υπηρεσίας στο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού όπως περιγράφηκε στις προηγούμενες ενότητες.

Σε δεύτερο επίπεδο, ο χρήστης, κάνοντας κλικ σε οποιαδήποτε κατηγορία ή ομάδα πολιτών, θα πρέπει να μεταβαίνει στην ενδιάμεση σελίδα κάθε κατηγορίας / ομάδας και από εκεί με διαδοχικά κλικ στις επιμέρους ενδιάμεσες σελίδες υποκατηγοριών ή υπο-ομάδων έως ότου καταλήξει στην ειδική ενδιάμεση σελίδα της υπηρεσίας που τον ενδιαφέρει.

Η ειδική ενδιάμεση σελίδα κάθε υπηρεσίας αποτελεί το τρίτο επίπεδο διάρθρωσης της κύριας οθόνης του portal του Οδηγού.

Στην οθόνη της ειδικής ενδιάμεσης σελίδας κάθε υπηρεσίας θα πρέπει να εμφανίζονται όλες οι λεπτομέρειες που σχετίζονται με την υπηρεσία με βάση την παραμετροποίηση που έχει γίνει από το υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού.

Τα βασικά στοιχεία στη φόρμα προβολής κάθε υπηρεσίας πρέπει να είναι τα εξής:

Φωτογραφία: Στο πάνω μέρος της οθόνης θα πρέπει να εμφανίζεται η φωτογραφία της υπηρεσίας.

Τίτλος: Κάτω από την φωτογραφία θα πρέπει να εμφανίζεται ο τίτλος της υπηρεσίας

Στη συνέχεια η υπηρεσία θα πρέπει να παρουσιάζεται ανά ομάδα χαρακτηριστικών ως εξής (ενδεικτικά):

- **Βασικές πληροφορίες**

Εδώ θα πρέπει να εμφανίζονται οι βασικές πληροφορίες της υπηρεσίας όπως

- Κωδικός
- Αναμενόμενος χρόνος διεκπεραίωσης
- Υποδείγματα αιτησης και υποδείγματα δικαιολογητικών

- **Αναλυτική περιγραφή**

Εδώ θα πρέπει να εμφανίζονται όλες οι περιγραφές που αφορούν στην Περιγραφή της Υπηρεσίας, στα δικαιολογητικά της, τις σημειώσεις, τις συμβουλές και τις παρατηρήσεις σχετικά με την παροχή της καθώς και την νομοθεσία που την διέπει.

- **Πρόσβαση και επικοινωνία**



Εδώ θα πρέπει να εμφανίζονται όλα τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης της συγκεκριμένης υπηρεσίας, όπως παραμετροποιήθηκαν στην καρτέλα **Σημεία εξυπηρέτησης** της υπηρεσίας στο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του οδηγού.

Στην οθόνη, θα πρέπει να εμφανίζεται στο κάτω μέρος το σημείο εξυπηρέτησης του συγκεκριμένου Δήμου με λεπτομέρειες όσον αφορά τη διεύθυνση και χάρτη στον οποίο μπορούμε να δούμε την ακριβή θέση του κτιρίου στο οποίο προσφέρεται η υπηρεσία.

- **Ψηφιακή επικοινωνία**

Στην καρτέλα **Ψηφιακή επικοινωνία**, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους (πολίτες ή επιχειρήσεις) να υποβάλλουν ψηφιακά διευκρινιστικά ερωτήματα, αιτήματα ενημέρωσης για την πορεία αίτησης που έχουν ήδη καταθέσει καθώς και να κοινοποιήσουν ενδεχόμενες προτάσεις, που θα βοηθήσουν στην βελτίωση της διαδικασίας.

- **Ψηφιακή υποβολή**

Στην ενότητα **Ψηφιακή Υποβολή**, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους (πολίτες ή επιχειρήσεις), να υποβάλλουν ψηφιακά την αίτηση τους και να επισυνάψουν τα εκ του νόμου αναγκαία δικαιολογητικά.

Ενδιάμεση σελίδα υπηρεσίας στην Ε.Ψ.Υ. – support.gov.gr

Αξιοποιώντας την παραμετροποίηση που έχει γίνει από το υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού για την δημιουργία της ειδικής ενδιάμεσης σελίδα κάθε υπηρεσία στον Οδηγό, το ζητούμενο οικοσύστημα του Οδηγού Υπηρεσιών θα πρέπει να παράγει και την ενδιάμεση σελίδα κάθε υπηρεσίας στην Ε.Ψ.Υ. – support.gov.gr.

Η τελευταία θα πρέπει να διαφοροποιείται από την ειδική ενδιάμεση σελίδα υπηρεσία στον Οδηγό ως προς τα εξής:

- Να φέρει διαφορετικό header και footer, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις πληροφορίες που πρέπει να αναγράφονται στο πλαίσιο λειτουργίας της Ε.Ψ.Υ. – support.gov.gr
- Να μην περιλαμβάνει την ενότητα «Ψηφιακή Υποβολή» καθώς οι σχετικές με αυτήν πληροφορίες αποτελούν αποκλειστικό αντικείμενο της Ε.Ψ.Π. – gov.gr, όταν πρόκειται για ψηφιακές υπηρεσίες δημοσιευμένες στην τελευταία.

4.1.2.5 Τηλεφωνική επικοινωνία με υπάλληλο του φορέα

Αν και το έργο της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημοσίους φορείς έχει προχωρήσει σημαντικά, παρόλα αυτά σημαντική μερίδα των πολιτών επιδιώκει την προφορική επικοινωνία, μέσα από τηλεφωνικές κλήσεις.

Οι φορείς ανά περίπτωση, παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης πολιτών και μέσα από την παροχή απαντήσεων σε τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών στους ανακοινωμένους υπηρεσιακούς

τηλεφωνικούς αριθμούς των στελεχών κάθε υπηρεσιακής μονάδας. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικά (χωρίς την χρήση οργανωμένου call center) αφορούν σε:

- Δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr
- Μη δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr

Στην πρώτη περίπτωση η εξυπηρέτηση παρέχεται υβριδικά, καθώς ενώ λειτουργεί το υφιστάμενο κανάλι γραπτής εξυπηρέτησης μέσω web (support.gov.gr),

Στην δεύτερη περίπτωση που η εξυπηρέτηση αφορά μη δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr, οι φορείς παρέχουν (όσοι φορείς παρέχουν) υπηρεσίες εξυπηρέτησης, αλλά τα δεδομένα εξυπηρέτησης του πολίτη, παραμένουν σε γνώση μόνο του υπαλλήλου που παρέχει την εξυπηρέτηση.

Και στις δύο περιπτώσεις στόχος του έργου είναι να συγκεντρώσει το σύνολο των αιτημάτων εξυπηρέτησης που κατατίθενται μέσω τηλεφωνικής κλήσης του πολίτη, προς τον αρμόδιο υπάλληλο, σε μία ενιαία υποδομή.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέσει απεριόριστες άδειες χρήσης της back – end υποδομής, συλλογής και διαχείρισης των αιτημάτων των πολιτών, μέσω κλήσης στην υπηρεσία, ώστε οι φορείς να μπορούν να αξιοποιήσουν το κανάλι εξυπηρέτησης.

Η παρεχόμενη εξυπηρέτηση προς τους πολίτες θα είναι καταγεγραμμένη και τα δεδομένα της καταγραφής θα είναι εφικτό να αξιοποιηθούν για την ανατροφοδότηση τόσο των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, όσο και των υπηρεσιών που παρέχει κάθε φορέας.

4.1.2.6 Mobile Εξυπηρέτηση - Ενημέρωση

Οι κινητές συσκευές (smart phones και tablets) κατακτούν σταδιακά ολοένα και μεγαλύτερο μερίδιο στην χρήση τους, από τους πολίτες κατά την διάρκεια προσπάθειας των πολιτών να λάβουν ενημέρωση ή εξυπηρέτηση και να υποβάλλουν αιτήσεις προς τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του gov.gr. Παράλληλα στην ψηφιακή ατζέντα της χώρας η ανάπτυξη υπηρεσιών για κινητές συσκευές βρίσκεται ιδιαίτερα ψηλά σε προτεραιότητα καθώς αποτελεί φιλικό και προσιτό τρόπο παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα προσφέρει απεριόριστες άδειες χρήσης εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών native mobile πλατφόρμας που θα επιτρέψει να παρέχονται προς τους πολίτες υπηρεσίες Εξυπηρέτησης και Ενημέρωσης.

- **Εξυπηρέτηση**

Η native mobile πλατφόρμα που θα προσφέρει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει στον πολίτη να υποβάλλει αίτημα εξυπηρέτησης προς τον φορέα που επιθυμεί ή προς τον φορέα που παρέχει την σχετική υπηρεσία, εφόσον η υπηρεσία παρέχεται αποκλειστικά από έναν φορέα και μια υπηρεσιακή μονάδα.

Το υποσύστημα θα πρέπει να διαλειτουργεί με το υποσύστημα διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης και να προσφέρει στους διαχειριστές κάθε φορέα την δυνατότητα να επιλέγουν την

Θεματολογία που μπορεί να εξυπηρετηθεί και μέσω της mobile πλατφόρμας εξυπηρέτησης. Η θεματολογία εξυπηρέτησης μπορεί να αφορά στις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες του gov.gr, όπως αυτή παρέχεται ήδη στο support.gov.gr ή μέρος αυτής (υποσύνολο με επιλογή) ή και νέα αντικείμενα τα οποία θα αφορούν εξυπηρέτηση για μη ψηφιακές υπηρεσίες.

Η παραμετροποίηση της θεματολογίας και των ροών εξυπηρέτησης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ενιαία στο υποσύστημα διαχείρισης της εξυπηρέτησης και αυτόματα να ενημερώνεται η mobile εφαρμογή για τα διαθέσιμα θέματα ανά φορέα, μέσω διαλειτουργικότητας.

Ο πολίτης θα έχει την ευχέρεια να επιλέξει το θέμα που τον ενδιαφέρει να υποβάλλει αίτημα εξυπηρέτησης και να υποβάλλει ένα μικρής έκτασης κείμενο με την περιγραφή του αιτήματος. Ανάλογα με την φύση του αιτήματος ο πολίτης θα έχει την ευχέρεια να υποβάλλει και μία φωτογραφία με την χρήση των δυνατοτήτων της συσκευής του, αλλά και το γεωγραφικό στίγμα αναφοράς που σχετίζεται με το αίτημα και την επισυναπτόμενη φωτογραφία, εφόσον αυτές οι πληροφορίες είναι χρήσιμες κατά την κρίση του, για την διαχείριση του αιτήματος που υποβάλλει.

Ο Πολίτης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να αποκτήσει πρόσβαση στη δημόσια παρεχόμενη δωρεάν εφαρμογή, μέσω των stores των κατασκευαστών (IOS, Android). Μετά την λήψη και εγκατάσταση της εφαρμογής στην κινητή συσκευή, ο πολίτης θα έχει την υποχρέωση αυθεντικοποίησης του με την χρήση των υπηρεσιών AOut-2 TaxisNet της ΓΓΠΣΨΔ. Εν συνεχεία ο χρήστης θα μπορεί να συνεχίσει να πραγματοποιεί την χρήση της εφαρμογής, με την χρήση των credentials εισόδου που έχει επιλέξει για την ασφάλεια της συσκευής του (pin ή μοτίβο, ή βιομετρικές πληροφορίες).

- **Ενημέρωση**

Η παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης αποτελεί σημαντικό «εργαλείο» για την βελτίωση του έργου της εξυπηρέτησης, καθώς η αποτελεσματική λειτουργία της ενημέρωσης των πολιτών προλαμβάνει συχνά την υποβολή αιτημάτων εξυπηρέτησης. Ιδιαίτερα σε επίπεδο υπηρεσιών καθημερινότητας στους τοπικούς Δήμους, οι υπηρεσίες ενημέρωσης προλαμβάνουν συχνά αιτήματα εξυπηρέτησης.

Business Case παραγωγή ενημερώσεων - Φορείς

Οι ενημερώσεις που θα παρέχονται στο περιβάλλον της εφαρμογής θα διακρίνονται ως προς τον φορέα παροχής πληροφοριών ενημέρωσης σε:

- Κεντρικούς φορείς (Υπουργεία και Οργανισμούς)
- Φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού (Δήμους)

Κάθε φορέας θα μπορεί να δημοσιεύει περιεχόμενο ενημερώσεων, που ο ίδιος θα αποφασίζει ανάλογα με τα αντικείμενα και την επικαιρότητα που διαχειρίζεται.

Κάθε φορέας της Γενικής Κυβέρνησης θα μπορεί να δημιουργήσει ως και 100 γενικές κατηγορίες ενημέρωσης. Οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης θα διαθέτουν επίσης 100 γενικές κατηγορίες ενημέρωσης κοινές για όλους τους Δήμους, προ δημιουργημένες από τον Ανάδοχο, ώστε να καλύπτουν το αντικείμενο λειτουργίας των Δήμων, ενώ κάθε Δήμος θα έχει την δυνατότητα να

προσθέσει επιπλέον πέντε (5) κατηγορίες γενικής ενημέρωσης για να καλύψει τυχόν ιδιαιτερότητες τοπικού χαρακτήρα.

Οι φορείς θα είναι σε θέση να δημιουργούν και διαχειρίζονται την θεματολογία ενημερώσεων με βάση τους ανωτέρω περιορισμούς. Οι φορείς θα ορίσουν τους χρήστες του back – office συστήματος τόσο για την διαχείριση της πλατφόρμας στο σκέλος που τους αφορά, όσο και για τους χρήστες που θα μπορούν να συντάσσουν και αποστέλλουν ενημερώσεις.

Οι ενημερώσεις θα μπορούν να διαθέτουν πληροφορίες τουλάχιστον στα ακόλουθα πεδία:

Αποστολέας: (φορέας και τμήμα του φορέα που αποστέλλει την ενημέρωση)

Τίτλος: Σύντομος τίτλος της ενημέρωσης

Ημερομηνία αποστολής: Ημερομηνία που στάλθηκε η ενημέρωση. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τον προγραμματισμό για την αποστολή ενημερώσεων σε μελλοντικό χρόνο, από τον χρόνο σύνταξης τους.

Συνοδευτική Εικόνα: Εφόσον η ενημέρωση θα γίνει περισσότερο κατανοητή, με την προσθήκη εικόνας ή φωτογραφίας, ο χρήστης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να επισυνάπτει σχετικό υλικό.

URL αναφοράς: Ο Χρήστης θα έχει την δυνατότητα να προσθέσει υπερσύνδεσμο, σε περίπτωση που σε κάποιο άρθρο του portal του φορέα ή σε άλλη επιλεγμένη από τον ίδιο διεύθυνση στο διαδίκτυο παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες, σχετικές με την ενημέρωση που αποστέλλει ο χρήστης.

Το back – office περιβάλλον διαχείρισης των ενημερώσεων θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να λαμβάνουν πληροφορίες για το σύνολο των εγγεγραμμένων πολιτών, τα αντικείμενα για τα οποία έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον να λαμβάνουν ενημερώσεις (θεματολογία), το πλήθος των ενημερώσεων που έχουν αποσταλεί ανά θεματολογία, κλπ. Κάθε διαχειριστής φορέα θα έχει πρόσβαση στο σχετικό περιεχόμενο μόνο για τον φορέα του. Ο κεντρικός διαχειριστής θα έχει πρόσβασης στο σύνολο των πληροφοριών της εφαρμογής.

Business Case κατανάλωση ενημερώσεων – Πολίτης

Ο πολίτης θα έχει την δυνατότητα στο περιβάλλον της εφαρμογής να επιλέξει από ποιους φορείς και για ποια θέματα, συναινεί να λαμβάνει ενημερώσεις. Την επιλογή αυτή ο πολίτης μπορεί να τροποποιεί διαρκώς και το σύστημα παραδόσεων θα πρέπει διαρκώς να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις του πολίτη.

Με τον τρόπο αυτό ο πολίτης έχει επιλέξει την θεματολογία που τον ενδιαφέρει και θα λαμβάνει ενημερώσεις αποκλειστικά για τα θέματα που τον ενδιαφέρουν κάθε φορά. Στο περιβάλλον της εφαρμογής θα εμφανίζονται όλες οι ενημερώσεις που λαμβάνει με χρονολογική σειρά και θα πρέπει να μπορεί να διακρίνει ποιες έχει προσπελάσει και ποιες παραμένουν «αδιάβαστες». Η εφαρμογή θα πρέπει να επιτρέπει την native συνεργασία με το λειτουργικό σύστημα της συσκευής του πολίτη, ώστε εφόσον ο πολίτης παράσχει την σχετική άδεια, οι ενημερώσεις να ενημερώνουν και το κεντρικό εισαγωγικό Notification panel της συσκευής του. Ο πολίτης θα πρέπει να έχει την

ευχέρεια να διαγράφει ενημερώσεις που δεν τον ενδιαφέρουν ή να αρχειοθετεί – διατηρεί ενημερώσεις με αξία για τον ίδιο. Ο Πολίτης επιπλέον θα πρέπει να έχει στην διάθεση του rating μηχανισμό με την μορφή stars ώστε να μπορεί να αξιολογεί την ποιότητα και χρησιμότητα κάθε ενημέρωσης που έλαβε.

Εσωτερικοί χρήστες

Οι εσωτερικοί χρήστες των φορέων και οι διαχειριστές θα αποκτούν πρόσβαση στη διαχείριση της πλατφόρμας μέσω της πρόσβασης τους στα υποσυστήματα:

- Mobile App administration &
- Υποσύστημα διαχείρισης του έργου της εξυπηρέτησης

Η πρόσβαση των εσωτερικών χρηστών ακολουθεί τους γενικούς κανόνες πρόσβασης χρηστών της διοίκησης (OAuth-ra και οριζόντιο σύστημα εξουσιοδοτήσεων).

4.1.2.7 Εξυπηρέτηση με επίσκεψη του πολίτη στην υπηρεσία

Η φύση μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών σε συνδυασμό με το θεσμικό πλαίσιο, δεν επιτρέπουν την αποφυγή επίσκεψης στην υπηρεσία, για μεγάλο αριθμό παρεχόμενων υπηρεσιών. Επιπρόσθετα ειδικές πληθυσμιακές ομάδες επιδιώκουν την επίσκεψη στην υπηρεσία ακόμα και για υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά μέσω του gov.gr κυρίως για λόγους έλλειψης ψηφιακών δεξιοτήτων, ή γλώσσας, ή άλλων δυσκολιών.

Η επίσκεψη στην υπηρεσιακή μονάδα του πολίτη, παραμένει μια σημαντική πύλη εισόδου παροχής υπηρεσιών. Οι φορείς ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών που παρέχουν προσφέρουν ευκολίες εξυπηρέτησης, π.χ. συστήματα διαχείρισης προτεραιότητας.

Αντικείμενο του Αναδόχου για το κανάλι επίσκεψη στην υπηρεσιακή μονάδα είναι η παροχή απεριόριστων αδειών χρήσης εσωτερικών χρηστών στο backend υποσύστημα συλλογής και επεξεργασίας των αιτημάτων των πολιτών.

Οι υπάλληλοι που παρέχουν εξυπηρέτηση θα έχουν την δυνατότητα να καταγράφουν τα δεδομένα της παρεχόμενης εξυπηρέτησης (ποιος, τι πότε) και την απάντηση που προσφέρθηκε. Η καταγραφή δεν είναι υποχρεωτικό να έχει προσωποποιημένα δεδομένα για παροχή εξυπηρέτησης με μη προσωποποιημένα στοιχεία. Η παροχή εξυπηρέτησης μέσα από κάθετα πληροφοριακά συστήματα, δεν είναι υποχρεωτικό να καταγραφεί στο σύστημα εξυπηρέτησης του φορέα. Οι φορείς θα μπορούν να επιλέξουν την χρήση ή μη αυτής της δυνατότητας, ώστε να διαθέτουν μετρήσεις εξυπηρέτησης για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχουν, ακόμα και όταν χρησιμοποιούν συστήματα άλλων φορέων, όπως συχνά συμβαίνει στην αυτοδιοίκηση.

Επιπρόσθετα με την αξιοποίηση του υποσυστήματος θα είναι πλέον εφικτή η ολοκλήρωση διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών σε μία επίσκεψη, για μεγάλο πλήθος περιπτώσεων. Εφόσον το αποτέλεσμα της επίσκεψης πολίτη για την διατύπωση αιτήματος εξυπηρέτησης ή και αίτησης γραπτής, παράγει ψηφιακό έγγραφο, τότε μέσω του υποσυστήματος θα είναι εφικτή η ανάρτηση του εγγράφου στην θυρίδα του πολίτη και στο αποθετήριο απαντήσεων και εγγράφων του φορέα

(ανάλογα με την φύση της υπηρεσίας). Για τον σκοπό αυτό θα αξιοποιηθεί η υπηρεσία σήμανσης εγγράφων του gov.gr, ώστε τα έγγραφα να αναρτώνται στην πλατφόρμα διαχείρισης των αιτημάτων από τους φορείς εξυπηρέτησης και η παράδοση του εγγράφου να πραγματοποιείται μετά την αυτόματη σφράγιση του εγγράφου από το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και να παραδίδεται ψηφιακά στον ενδιαφερόμενο πολίτη.

Με τον τρόπο αυτό μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται μετά από επίσκεψη πολίτη στην υπηρεσία μπορούν να αυτοματοποιηθούν ως προς το σκέλος της παράδοσης των αποτελεσμάτων της επεξεργασίας από την υπηρεσιακή μονάδα και να αποφευχθεί η εκ νέου επίσκεψη του πολίτη στην υπηρεσία για παραλαβή.

Το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων, θα πρέπει να διαθέτει λειτουργίες που να επιτρέπουν την εξυπηρέτηση μέσω εξουσιοδοτούμενου προσώπου, κατά την υποβολή του αιτήματος ή της αίτησης.

Το κανάλι εξυπηρέτησης με επίσκεψη στην υπηρεσία. θα πρέπει να διατεθεί για απεριόριστο αριθμό, εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών.

4.1.3 Ψηφιακό ραντεβού για τον προγραμματισμό επίσκεψης πολίτη στον φορέα

Οι εμπειρίες που αποκτήθηκαν από την διαχείριση της πανδημίας Covid-19, στην λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, άφησαν ως παρακαταθήκη την περισσότερο οργανωμένη λειτουργία τους κατά την διαδικασία εξυπηρέτησης πολιτών με επίσκεψη στην υπηρεσία, μέσω οργανωμένων ψηφιακών ραντεβού.

Αντικείμενο του έργου του Αναδόχου είναι να προφέρει υποσύστημα διαχείρισης ραντεβού πολιτών, ψηφιακά, για όλες τις υπηρεσιακές μονάδες που θα το αξιοποιήσουν, όλων των φορέων που καλύπτει το μέτωπο εργασίας Ι καθώς και την ανάλογη διεπαφή του πολίτη για την προβολή των διαθέσιμων ραντεβού και το κλείσιμο.

4.1.3.1 Υποσύστημα διαχείρισης ψηφιακών ραντεβού

Το ζητούμενο υποσύστημα διαχείρισης ψηφιακών ραντεβού θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία διαθέσιμων προγραμμάτων εξυπηρέτησης πολιτών μέσω ραντεβού με βάση θεματολογίες εξυπηρέτησης.

Για τον λόγο αυτό θα πρέπει να διαλειτουργεί με το ζητούμενο υποσύστημα συλλογής και διαχείρισης ψηφιακών αιτήσεων και αιτημάτων, αντλώντας από το τελευταίο τις διαθέσιμες θεματολογίες εξυπηρέτησης και επιτρέποντας στον διαχειριστή του υποσυστήματος διαχείρισης ψηφιακών ραντεβού να επιλέξει εκείνες τις θεματολογίες για τις οποίες θα ενεργοποιηθεί η δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω ραντεβού.

Για κάθε διαθέσιμη θεματολογία εξυπηρέτησης με ραντεβού θα πρέπει να είναι εφικτή η παραμετροποίηση των στοιχείων διαθεσιμότητας ραντεβού ανά υπηρεσιακή μονάδα που είναι υπεύθυνη.

Ειδικότερα θα πρέπει να επιτρέπεται ο προσδιορισμός του αριθμού των υπαλλήλων που είναι διαθέσιμοι για να εξυπηρετήσουν πολίτες κατόπιν ραντεβού ανά εργάσιμη ημέρα καθώς και οι συγκεκριμένες ημέρες και ώρες στις οποίες κάθε υπάλληλος είναι διαθέσιμος για τον σκοπό αυτό.

Επιπρόσθετα το υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τον προσδιορισμό μέσου χρόνου εξυπηρέτησης με ραντεβού ανά ξεχωριστή θεματολογία εξυπηρέτησης, προκειμένου συνδυαστικά με τους διαθέσιμους υπαλλήλους να δημιουργεί το ακριβές σετ διαθέσιμων ραντεβού ανά θεματολογία, ημέρα, ώρα και υπάλληλο εξυπηρέτησης.

Πέραν των ανωτέρω το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να δίνει την δυνατότητα ανανέωσης της διάρκειας ισχύος έτοιμων προγραμμάτων ραντεβού.

Για τις θεματολογίες όπου υπάρχει ολοκληρωμένη παραμετροποίηση που καθιστά δυνατή την εξυπηρέτηση μέσω ραντεβού, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να διαθέτει οθόνες με διαβαθμισμένη πρόσβαση στους χρήστες του ανάλογα με τον ρόλο και τα δικαιώματά τους, μέσω των οποίων καθένας θα μπορεί να δει πληροφορίες ημερολογίου εξυπηρέτησης με ραντεβού που τον αφορούν, ήτοι τα ελεύθερα και τα δεσμευμένα χρονικά εύρη εξυπηρέτησης ανά ημέρα.

Επιλέγοντας κάποιο δεσμευμένο εύρος χρόνου, ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να δει περισσότερες πληροφορίες για το ραντεβού όπως τα στοιχεία του εξυπηρετούμενου και ενδεχόμενα σχόλια που έχει υποβάλει ο τελευταίος κατά την δέσμευση της συγκεκριμένης ημέρας και ώρας.

Μέσα από την οθόνη πληροφοριών κάθε μεμονωμένου ραντεβού θα πρέπει να μπορούν οι χρήστες να καταχωρίσουν πρόσθετες πληροφορίες που το αφορούν όπως η κατάστασή του και ενδεχόμενα σχόλια που το αφορούν.

Πρόσβαση στο υποσύστημα διαχείρισης ψηφιακών ραντεβού θα πρέπει να έχουν και χρήστες με ρόλο call center supervisor και call center agent, προκειμένου να μπορούν να διενεργήσουν κρατήσεις εκ μέρους πολιτών που ενδεχομένως δεν είναι εξοικειωμένη ή δεν εμπιστεύονται την χρήση ψηφιακών εφαρμογών.

4.1.3.2 Διεπαφή πολίτη

Κάθε πολίτης θα πρέπει να μπορεί να αναζητήσει αφενός τις θεματολογίες εξυπηρέτησης για τις οποίες είναι ενεργή η διαδικασία εξυπηρέτησης με ραντεβού και να εξακριβώσει κατά πόσον η σχετική υπηρεσία είναι διαθέσιμη και για την γεωγραφική περιοχή της έδρας ή της κατοικίας του.

Εφόσον μέσα από την σχετική αναζήτηση εντοπίσει ότι η θεματολογία εξυπηρέτησης που τον ενδιαφέρει είναι διαθέσιμη για εξυπηρέτηση μέσω ραντεβού θα πρέπει να μπορεί να μεταβεί σε οθόνη στην οποία θα αποτυπώνονται τα διαθέσιμα χρονικά εύρη εξυπηρέτησης με ραντεβού.

Σε αυτήν θα πρέπει κατ' αρχήν να μπορεί να επιλέξει το συγκεκριμένο ημερομηνιακό και χρονικό εύρος για το οποίο επιθυμεί να κλείσει ραντεβού αλλά και να δει χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την θεματολογία εξυπηρέτησης που τον ενδιαφέρει, όπως ο τρόπος παροχής της υπηρεσίας και λεπτομέρειες σχετικές με την διαδικασία παροχής της.

Επιπλέον θα πρέπει να μπορεί να καταχωρίσει σχόλια που ενδεχομένως θα γνωστοποιήσει προς τον υπάλληλο εξυπηρέτησης στον οποίο θα ανατεθεί το ραντεβού του.

Τέλος κάθε πολίτης θα πρέπει να μπορεί να προχωρήσει σε ακύρωση κλεισμένου ραντεβού του και στην συνέχεια στην αναζήτηση νέας ημέρας και ώρας και στο κλείσιμο νέου ραντεβού.

4.1.4 Υποσύστημα συλλογής και διαχείρισης αιτήσεων και αιτημάτων

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες εξυπηρετούνται άλλοτε με βάση το πλαίσιο αρμοδιοτήτων που προκύπτει από τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του εκάστοτε Φορέα Υποστήριξης, και άλλοτε με συνεργασία και εξωτερικών στελεχών τα οποία συγκροτούν απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος. Επομένως το ζητούμενο υποσύστημα που αφορά στην συλλογή και ψηφιακή διαχείριση αιτημάτων και αιτήσεων θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα λειτουργίας τόσο με οργανογραμματικό μοντέλο όσο και μέσω απαντητικών ομάδων εκτός οργανογράμματος ή και με συνδυασμό των δύο προαναφερθέντων μοντέλων.

Για το λόγο αυτό το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την δεντρική αποτύπωση του Οργανογράμματος κάθε Φορέα Εξυπηρέτησης, καθιστώντας εφικτή την δρομολόγηση κάθε αιτήματος στις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες. Επιπρόσθετα θα πρέπει να επιτρέπει τη δρομολόγηση αιτημάτων και σε απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος αλλά και να εξυπηρετεί την πιθανότητα λειτουργία ενός μεικτού μοντέλου.

Στο βαθμό που η ψηφιακή υποβολή αιτημάτων συνεπάγεται την δυνατότητα ψηφιακής επικοινωνίας 24*7, είναι αναγκαίο το ζητούμενο υποσύστημα να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δρομολόγησης των αιτημάτων στις ανά περίπτωση αρμόδιες απαντητικές ομάδες.

Επομένως, θα πρέπει να επιτρέπει αφενός την υπαγωγή της κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας σε γενικότερες ή ειδικότερες θεματικές κατηγορίες και αφετέρου να διασυνδέει τη θεματολογία εξυπηρέτησης στην οποία αντιστοιχούν τα εισερχόμενα αιτήματα με προκαθορισμένες απαντητικές ομάδες, καθιστώντας εφικτή την λειτουργία αυτόματων δρομολογήσεων και χρεώσεων υποθέσεων σε εργαζομένους.

Το προσφερόμενο έτοιμο λογισμικό θα πρέπει να εξασφαλίζει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες ροές δρομολογήσεων και χρεώσεων:

- Αυτόματη δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος με συνδυασμό οργανογραμματικής θέσης και γεωγραφικής περιοχής (Δήμος ή περιφερειακή υπηρεσία κεντρικού φορέα)
- Αυτόματη δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος με συνδυασμό group χρηστών και γεωγραφικής περιοχής (Δήμος ή περιφερειακή υπηρεσία κεντρικού φορέα)
- Δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος on demand. (επιλέγει ο χειριστής, επίπεδο, οργανόγραμμα ή group χρέωσης)
- Αυτόματη Δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος με βάση την θεματολογία και γεωγραφικά χαρακτηριστικά (Δήμος ή περιφερειακή υπηρεσία κεντρικού φορέα)
- Αυτόματη δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος από το 1^ο στο 2^ο επίπεδο εξυπηρέτησης (ομάδα ειδικών) ανά θέμα.

- f. Αυτόματη δρομολόγηση και ανάθεση αιτήματος από το 2^ο στο 3^ο επίπεδο εξυπηρέτησης (ομάδα συντονισμού) του έργου της εξυπηρέτησης.
- g. Μηχανισμούς αυτόματων αναθέσεων με κανόνες από τον Προϊστάμενο της υπηρεσιακής μονάδας ή τον υπεύθυνο του group εξυπηρέτησης
- h. Δυνατότητα προσωποποιημένης εξυπηρέτησης (ο πολίτης να εξυπηρετείται πάντα από τον ίδιο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης)

Ως προς τα μοντέλα λειτουργίας, σε σχέση με την διαφάνεια του συστήματος προς τους χρήστες εξυπηρέτησης το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την εξατομικευμένη (ανά υπηρεσιακή μονάδα ή group) παραμετροποίηση του, ώστε να εξασφαλίζει με βάση τις αποφάσεις του προϊσταμένου της υπηρεσιακής μονάδας ή ομάδας, ένα από τα ακόλουθα μοντέλα λειτουργίας.

- Όλα τα περιστατικά είναι ορατά μόνο στον προϊστάμενο και ο προϊστάμενος να πραγματοποιεί χρεώσεις προς υπαλλήλους. Οι χρεώσεις να είναι εφικτό να συμβούν αυτόματα με κανόνες ή και on demand, ανάλογα με τις τρέχουσες επιλογές του προϊσταμένου.
- Όλα τα περιστατικά είναι διάφανα σε όλα τα μέλη της απαντητικής ομάδας. Τα μέλη της απαντητικής ομάδας να έχουν δυνατότητες pickup αιτήματος εξυπηρέτησης, κατά την κρίση τους.
- Όλα τα περιστατικά είναι διάφανα σε όλα τα μέλη της απαντητικής ομάδας. Τα μέλη της ομάδας να μην έχουν δυνατότητες edit στο σύστημα, παρά μόνο για τα αιτήματα που τους αναθέτει ο προϊστάμενος.

Κάθε προϊστάμενος απαντητικής ομάδας να μπορεί να επιλέξει το μοντέλο με το οποίο θα εργάζεται η ομάδα του (εκ των ανωτέρω) και να μπορεί να τροποποιεί το μοντέλο αυτό, χωρίς την παρέμβαση του διαχειριστή του συστήματος (Self Administration).

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ψηφιακή διαχείριση ενός αιτήματος στο σύνολο του κύκλου ζωής του, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ απαντητικών ομάδων και προσώπων και να διαθέτει δυνατότητα πολλαπλών επιπέδων εξυπηρέτησης (τουλάχιστον τρία). Η συνεργασία τόσο ομάδων όσο και προσώπων θα πρέπει να μπορεί να ολοκληρώνεται τόσο εντός κάθε περιστατικού εξυπηρέτησης, διάφανα για όλους τους συμμετέχοντες στο περιστατικό εξυπηρέτησης, όσο και συνολικά (εκτός προκαθορισμένου περιστατικού), καθώς επίσης και να επιτρέπει την ad hoc δημιουργία ροών εργασίας.

Η ψηφιακή συνεργασία θα πρέπει να υποστηρίζεται με κοινόχρηστους χώρους συνεργασίας, να έχει την λογική παρακολούθησης πολλαπλών threads, εντός των οποίων τα συνεργαζόμενα μέρη, να έχουν την ευχέρεια να ανταλλάσσουν μηνύματα, αρχεία και να χρησιμοποιούν tags για την διαχείριση του κοινόχρηστου περιεχομένου.

Στο εσωτερικό της καρτέλας αιτήματος θα πρέπει να υπάρχει διακριτός χώρος συνεργασίας των εμπλεκόμενων στην εξυπηρέτηση, στον οποίο όσοι έχουν πρόσβαση στο αίτημα θα μπορούν να ανταλλάσσουν σχόλια, αρχεία και links, με την μορφή Social Επικοινωνίας για το κάθε περιστατικό

εξυπηρέτησης διακριτά. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να είναι πλήρως διάφανος για τους συμμετέχοντες στην εξυπηρέτηση και ταυτόχρονα πλήρως αποκομμένος από τις πληροφορίες του αιτήματος που είναι ορατές στον υποβάλλοντα το αίτημα.

Παράλληλα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον κάθε συμμετέχοντα να ενημερώνει την κατάσταση του αιτήματος με βάση τις σημαντικές φάσεις του κύκλου ζωής (αναμονή ενεργειών, ελλείψεις, άκυρο, προς απάντηση, κλειστό).

Κάθε αίτημα θα πρέπει να μπορεί να προωθηθεί σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης με κανόνες, αλλά και να επιστρέψει σε προηγούμενο, παρέχοντας την ίδια δυνατότητα και σε επίπεδο οριζόντιας επικοινωνίας.

Επίσης στο εσωτερικό κάθε απαντητικής ομάδας, και στο πλαίσιο της καρτέλας κάθε αιτήματος, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία επιμέρους εντολών εργασίας, ήτοι συγκεκριμένων εργασιών που πρέπει να γίνουν προκειμένου να προκύψει το τελικό αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης. Κάθε αίτημα πολίτη μπορεί να διαιρείται ή όχι σε εντολές εργασίας. Οι εντολές εργασίας ανατίθενται σε ρόλους ή εργαζομένους οι οποίοι αναλαμβάνουν να ολοκληρώσουν συγκεκριμένα βήματα που τους ορίζει ο αναθέτων την εσωτερική εργασία. Κάθε αίτημα εξυπηρέτησης πολίτη (Μέτωπο Ι) ή κάθε αίτηση που υποδέχεται το σύστημα (Μέτωπο ΙΙ) θα πρέπει να μπορεί να υποδιαιρεθεί σε εντολές εργασίας προς τον ίδιο ή διαφορετικούς υπαλλήλους. Οι εντολές εργασίας θα πρέπει να:

- διαθέτουν παραμετρική θεματολογία (με βάση το θέμα του αρχικού αιτήματος ή αίτησης),
- τάσσουν χρονικό διάστημα ολοκλήρωσης,
- διαθέτουν στοιχεία περιγραφής της ανατεθειμένης εργασίας
- ενσωματώνουν στοιχεία ταχυδρομικής διεύθυνσης και δυνατότητα απεικόνισης του γεωγραφικού στίγματος σε χάρτη, που θα λάβει χώρα η εργασία (εφόσον είναι εξωτερική)
- να προσφέρουν στον αρμόδιο υπάλληλο την δυνατότητα να επιλέξει ολοκλήρωση της εργασίας για την ενημέρωση του περιστατικού εξυπηρέτησης.

Η μετάβαση κάθε αιτήματος από μία κατάσταση σε μία άλλη θα πρέπει να μετράται διακριτά και να επιτρέπεται η διαμόρφωση επιμέρους επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης – Service Level Agreement (SLA) ανά κατάσταση, από τα άθροισμα των οποίων θα προκύπτει και το συνολικό SLA κάθε υπηρεσίας. Επιπλέον το SLA θα πρέπει να μπορεί να είναι κοινό για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών είτε εξατομικευμένο για κάθε υπηρεσία και μάλιστα να μπορεί να είναι διαφορετικό ανάλογα είτε τον με τύπο είτε την πύλη εισόδου του αιτήματος.

Εντός κάθε απαντητικής ομάδας θα πρέπει να υπάρχουν διακριτοί ρόλοι που συνεπάγονται και διακριτά δικαιώματα. Ειδικότερα θα πρέπει να υπάρχει ένας διαχειριστής, στον οποίο το υποσύστημα θα επιτρέπει την επισκόπηση του συνόλου του έργου της εξυπηρέτησης που αφορά την απαντητική του ομάδα, την ανάθεση αιτημάτων σε μέλη της απαντητικής ομάδας είτε κατά περίπτωση είτε με τη χρήση κανόνων αυτόματων χρεώσεων (μέγιστος αριθμός ανάθεσης αιτημάτων ανά άτομο, χρονική περίοδο εξαίρεσης ατόμων από τις αυτόματες χρεώσεις κ.α.). Το προσφερόμενο σύστημα απαιτείται να παρέχει οπτικοποίηση της εξέλιξης των ποιοτικών και

ποσοτικών δεικτών εξυπηρέτησης ανά περιστατικό εξυπηρέτησης, εντός του περιστατικού και αναλυτικά δεδομένα επίδοσης SLA για το σύνολο ή μέρος των επιλεγμένων περιστατικών, με πλήθος ποσοτικών και ποιοτικών παραμέτρων.

Σε ότι αφορά στα απλά μέλη – Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης (Agents), αυτά θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες συνεργασίας εντός του υποσυστήματος, να μπορούν να συμπληρώσουν / διορθώσουν στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί σε πεδία της καρτέλας αιτήματος, να παρακολουθούν εάν ο κύκλος ζωής του αιτήματος είναι εντός του θεσπισμένου SLA και τέλος να μπορούν να απαντήσουν στον υποβάλλοντα το αίτημα, επισυνάπτοντας απαντητικά έγγραφα, καταγράφοντας την τελική απάντηση και δημοσιεύοντας την στον προσωπικό του αποθετήριο.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στην απάντηση αιτημάτων, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να διαθέτει γνωσιακή βάση δεδομένων εντός της οποίας θα περιλαμβάνονται συχνές ερωτήσεις και οι πρότυπες απαντήσεις τους. Κάθε μέλος απαντητικής ομάδας θα πρέπει να έχει εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στη γνωσιακή βάση μέσα από την καρτέλα του αιτήματος και εφόσον το αίτημα επιλύεται με τη χρήση των FAQ's να μπορεί να επιλέξει και επισυνάψει την απάντηση με εύκολο τρόπο.

Στο ίδιο πλαίσιο, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα, σε κάθε μέλος απαντητικής ομάδας, να αποκτά πρόσβαση στο ιστορικό αιτημάτων του εξυπηρετούμενου καθώς επίσης και να μπορεί να συσχετίζει το αίτημα που επεξεργάζεται με άλλα αιτήματα που έχει επεξεργαστεί δημιουργώντας «συνδέσεις» που θα τροφοδοτούν τους χρήστες του συστήματος με πληροφορίες χρήσιμες για τον διαρκή ανασχεδιασμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Επιπλέον το ζητούμενο υποσύστημα απαιτείται να παρέχει την δυνατότητα μαζικών απαντήσεων σε επιλεγμένα περιστατικά – αιτήματα πολιτών για την μείωση του χρόνου απάντησης, εφόσον τα αίτια του αιτήματος είναι ίδια και η λύση – συνεπώς και η απάντηση είναι κοινή.

Το προσφερόμενο σύστημα να περιλαμβάνει οπτικοποίηση των ολοκληρωμένων βημάτων κάθε περιστατικού με χρονολογική σειρά. Επίσης να περιλαμβάνει οπτικοποίηση των προϋποθέσεων τήρησης SLA σε σχέση με τους πραγματικούς χρόνους εξυπηρέτησης και να οπτικοποιεί τυχόν απόκλιση αυτών, ανά περιστατικό.

4.1.4.1 Συλλογή αιτήσεων και αιτημάτων

Το σύνολο των αιτήσεων και αιτημάτων που θα υποβάλλονται μέσω των ζητούμενων, στο πλαίσιο του έργου- καναλιών επικοινωνίας θα πρέπει να οδηγούνται σε μία ενιαία σελίδα συλλογής αιτήσεων και αιτημάτων ανά Φορέα Εξυπηρέτησης.

Η δομή της σελίδας αυτής θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την εύκολη και γρήγορη οπτική εξακρίβωση του τύπου και του καναλιού υποβολής κάθε δημιουργηθείσας υπόθεσης. Ειδικότερα θα πρέπει να είναι ευκρινές αν μία υπόθεση αφορά σε υποβληθείσα αίτηση (web ή mobile) ή υποβληθέν ερώτημα και αν πρόκειται για ερώτημα αν αυτό έχει υποβληθεί μέσω τηλεφώνου, μέσω καταχώρισης υπαλλήλου κατά την επίσκεψη εξυπηρετούμενο σε φυσικό σημείο

εξυπηρέτησης, μέσω εφαρμογή για έξυπνες φορητές συσκευές ή μέσω του γραπτού web καναλιού. Περαιτέρω θα πρέπει να επιτρέπει την άμεση εξαγωγή συμπερασμάτων για μια σειρά από άλλες σημαντικές παραμέτρους μιας υπόθεσης, όπως η κατάσταση της, το SLA της, τα στοιχεία του εξυπηρετούμενου, οι εμπλεκόμενοι με την υπόθεση υπάλληλοι εξυπηρέτησης κ.α.

Για το σύνολο των ως άνω παραμέτρων η σχετική σελίδα συλλογής αιτημάτων θα πρέπει να διαθέτει και τα σχετικά φίλτρα, τα οποία θα καθιστούν εφικτή την προσαρμογή της στις εκάστοτε ανάγκες εργασίας κάθε υπαλλήλου εξυπηρέτησης.

4.1.4.2 Επεξεργασία αιτήσεων και αιτημάτων

Όπως αναλύθηκε και παραπάνω, κάθε χρήστης με αρμοδιότητα εξυπηρέτησης αιτήσεων και αιτημάτων, ανάλογα με τον ακριβή του ρόλο στο υποσύστημα και τα δικαιώματα που αυτός συνεπάγεται θα πρέπει να μπορεί να έχει δικαιώματα θέασης και επεξεργασίας αιτημάτων.

Ειδικότερα θα πρέπει να μπορεί να δει τις κάτωθι πληροφορίες:

- Στοιχεία περιστατικού
 - Κατάσταση
 - Κανάλι υποβολής
 - Μοναδικός αριθμός εξυπηρέτησης
 - Ημ/νια υποβολής
- Στοιχεία εξυπηρετούμενου
 - Επώνυμο
 - Όνομα
 - ΑΜΦ
 - ΑΔΤ
 - ΑΜΚΑ
 - Έτος γέννησης
 - Στοιχεία επικοινωνίας
 - Λοιπά προσωπικά στοιχεία
- Ειδικά στοιχεία αίτησης / αιτήματος
 - Θεματολογία αίτησης / αιτήματος
 - Ακριβής διατύπωση αιτήματος
 - Ψηφιακή φόρμα αίτησης
 - Συνοδευτικά αρχεία αίτησης / αιτήματος
 - Μεταδεδομένα ψηφιακής φόρμας αίτησης
 - Πρόσθετες / συμπληρωματικές πληροφορίες που έχουν ζητηθεί η υποβληθεί μετά την αρχική υποβολή αίτησης / αιτήματος
- Ιστορικό διαδικασίας εξυπηρέτησης
 - Υπηρεσιακή μονάδα ή απαντητική ομάδα στην οποία έχει δρομολογηθεί η αίτηση / το αίτημα
 - Αρμόδιος υπάλληλος εξυπηρέτησης στον οποίο έχει ανατεθεί η αίτηση / το αίτημα

- ο Ιστορικό διακίνησης της αίτησης / του αιτήματος και ενεργειών χρηστών εξυπηρέτησης επ' αυτής / αυτού
- Πληροφορίες συνεργασίας
- Ιστορικό εξυπηρετούμενου
 - ο Πρόσβαση σε προηγούμενες / -α αιτήσεις / αιτήματα του συγκεκριμένου εξυπηρετούμενου

Οι ζητούμενες πληροφορίες είναι κρίσιμες προκειμένου ο υπάλληλος εξυπηρέτησης να αποκτήσει μία πλήρη εικόνα του περιστατικού που έχει να αντιμετωπίσει προκειμένου να προχωρήσει στην εξυπηρέτηση του με βάση τις εξής περιπτώσεις:

i. Απάντηση αιτήματος με βάση έτοιμο περιεχόμενο

Με βάση τις απαιτήσεις για την λειτουργία γνωσιακής βάσης, ο υπάλληλος εξυπηρέτησης θα πρέπει να μπορεί με εύκολο και γρήγορο τρόπο να ανακαλέσει από την γνωσιακή βάση τις εγγραφές εκείνες που σχετίζονται με την θεματολογία εξυπηρέτησης στην οποία ανήκει το περιστατικό που του έχει ανατεθεί. Ειδικότερα θα πρέπει να μπορεί να δει την λίστα των σχετικών πρότυπων ερωτήσεων και των προτεινόμενων για αυτές απαντήσεων και να μπορεί να ανακαλέσει την ερωταπάντηση που κρίνει ότι ανταποκρίνεται στο αίτημα που εξυπηρετεί προκειμένου.

ii. Απάντηση αίτησης / αιτήματος μετά από επεξεργασία

Στην περίπτωση αυτή το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να δίνει την δυνατότητα στον υπάλληλο εξυπηρέτησης να θέτει το αίτημα ή την αίτηση σε διακριτές καταστάσεις ανάλογα με την πορεία της δουλειάς του. Επίσης θα πρέπει να του επιτρέπει την λήψη τοπικά των εγγράφων κάθε περιστατικού και τα αντίστοιχα πεδία απάντησης του περιστατικού συμπεριλαμβανομένων πεδίων επισύναψης πιθανών εξερχόμενων εγγράφων. Στο σημείο αυτό πρέπει να διευκρινιστεί η απαίτηση το ζητούμενο υποσύστημα να υποστηρίζει διαφορετικά μοντέλα ολοκλήρωσης της επεξεργασίας ενός περιστατικού με βάση το κανάλι υποβολής αυτού. Ειδικότερα το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργία δημοσίευσης σε ψηφιακό αποθετήριο εφόσον το εισερχόμενο αίτημα έχει υποβληθεί μέσω του γραπτού καναλιού web είτε μέσω επίσκεψης και λειτουργία δημοσίευσης σε ειδικό αποθετήριο εφαρμογής για έξυπνες φορητές συσκευές εφόσον το περιστατικό έχει δημιουργηθεί μέσω μια τέτοιας εφαρμογής. Για τις περιπτώσεις υποβολής αιτημάτων μέσω τηλεφώνου το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να μπορεί να παραμετροποιηθεί κατάλληλα ώστε να επιτρέπει ή όχι την δημοσίευση απάντησης στο ψηφιακό αποθετήριο του εξυπηρετούμενου.

iii. Προώθηση αίτησης / αιτήματος σε άλλο στέλεχος ή σε άλλη μονάδα εξυπηρέτησης

Ο υπάλληλος εξυπηρέτησης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα επιλογής αναδρομολόγησης της αίτησης / του αιτήματος σε άλλη δομή την οποία θα κρίνει ότι έχει αρμοδιότητα επί του περιστατικού εξυπηρέτησης. Εφόσον το σύστημα έχει παραμετροποιηθεί σχετικά με τους κανόνες αναδρομολόγησης αιτημάτων σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης, θα πρέπει η σχετική ενέργεια να εκτελείται αυτόματα μετά την σχετική επιλογή του υπαλλήλου εξυπηρέτησης. Σε διαφορετική περίπτωση θα πρέπει να μπορεί ο αρμόδιος υπάλληλος εξυπηρέτησης να επιλέξει μόνος του την δομή εξυπηρέτησης στην οποία θέλει να κοινοποιήσει το περιστατικό. Για λόγους επιχειρησιακής

συνέχειας, κάθε περιστατικό θα πρέπει να είναι μονίμως διαθέσιμο στους υπαλλήλους εξυπηρέτησης που έχουν εμπλακεί με αυτό σε οποιαδήποτε στιγμή. Επιπρόσθετα είναι απαιτητό το ζητούμενο υποσύστημα να προσφέρει την δυνατότητα συνομιλίας – συνεργασίας σε ειδικό χώρο μεταξύ των εμπλεκόμενων υπαλλήλων στην εξυπηρέτηση ενός περιστατικού.

iv. Συλλογή πρόσθετων / διευκρινιστικών πληροφοριών

Δεδομένου ότι πολλές φορές τα αιτήματα που υποβάλλονται από πολίτες, δεν διατυπώνονται με την δέουσα σαφήνεια κρίνεται σκόπιμο το ζητούμενο υποσύστημα να επιτρέπει την σε δεύτερο χρόνο δυνατότητα επικοινωνίας του υπαλλήλου εξυπηρέτησης με τον εξυπηρετούμενο προκειμένου ο πρώτος να ζητήσει από τον δεύτερο πρόσθετες πληροφορίες.

Προκειμένου να μπορεί ο υπάλληλος εξυπηρέτησης να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε σχετικό κειμενογράφο καθώς και να μπορεί να επισυνάψει αρχεία που θα βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο να κατανοήσει καλύτερα τι του ζητείται.

Μετά την εκκίνηση της διαδικασίας για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών, κάθε απάντηση του εξυπηρετούμενου θα πρέπει να καταγράφεται (μαζί και αρχεία που πιθανώς την συνοδεύουν) σε ειδικό πίνακα συνομιλίας υπαλλήλου εξυπηρέτησης – εξυπηρετούμενου.

v. Ορθή επανάληψη απάντησης

Τέλος, το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργίας ορθής επανάληψης απάντησης σε αίτηση ή αίτημα είτε ως προς το κείμενο της απάντησης είτε και ως προς το έγγραφο αυτής (απαντητικό ή συνοδευτικό).

4.1.4.3 Διαχείριση Υποσυστήματος

Η διαχείριση του ζητούμενου υποσυστήματος θα πρέπει να γίνεται, κατά βάση, με την διασύνδεση παραμετρικών στοιχείων που έχουν εισαχθεί, ήδη, κατά τη φάση αρχικοποίησης του από τον ανάδοχο. Από την παραπάνω αρχή εξαιρούνται διαδικασίες που αφορούν εισαγωγή νέων αντικειμένων εξυπηρέτησης.

Το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει στους διαχειριστές του Φορέα τις εξής δυνατότητες:

- διαχείριση θεματολογίας εξυπηρέτησης
- αποτύπωση – τροποποίηση του οργανογράμματος κάθε Φορέα Εξυπηρέτησης
- Επεξεργασία – τροποποίηση – ενημέρωση δεδομένων στη γνωσιακή βάση του συστήματος
- ανάθεση ρόλων και τροποποίηση αυτών
- Εξαγωγή αναφορών και στατιστικών που αφορούν στην εξυπηρέτηση– Παρακολούθηση δεικτών KPI's
- Διαχείριση συνεργασίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Φορέων

Διαχείριση θεματολογίας



Το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την δενδροειδή αποτύπωση θεματολογιών εξυπηρέτησης μέχρι και σε τρία επίπεδα. Το ανώτερο επίπεδο θεματολογίας θα πρέπει να αποτελούν οι θεματικές ενότητες, το μεσαίο τα θέματα και το κατώτερο τα υποθέματα.

Σε κάθε θεματική ενότητα θα πρέπει να μπορούν να ανήκουν ένα ή και περισσότερα θέματα, ενώ ομοίως σε κάθε θέμα θα πρέπει να μπορούν να ανήκουν ένα ή και περισσότερα υποθέματα.

Ταυτόχρονα το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία δύο διαφορετικών τύπων θεματολογίας ως εξής:

- Θεματολογία υποστήριξης υπηρεσιών δημοσιευμένων στην ΕΨΠ – GOV.gr
- Θεματολογία υποστήριξης υπηρεσιών που δεν είναι δημοσιευμένες στην ΕΨΠ – GOV.gr

Μετά την καταχώριση μιας θεματολογίας, ήτοι του τίτλου της και της τοποθέτησής της στο αντίστοιχο επίπεδο (θεματική ενότητα – θέμα – υποθέμα), οι διαχειριστές του υποσυστήματος θα πρέπει να μπορούν να διαχειριστούν μια σειρά από παραμέτρους σχετικές με τις ανωτέρω θεματολογίες.

Τύπος θεματολογίας

Η συγκεκριμένη απαίτηση αφορά στην δυνατότητα καθορισμού από τον διαχειριστή του κατά πόσον η υπό διαμόρφωση θεματολογία αφορά σε Υπηρεσία δημοσιευμένη στην Ε.Ψ.Π. – gov.gr ή μη.

Πύλες εισόδου αιτημάτων

Η συγκεκριμένη απαίτηση αφορά στην δυνατότητα καθορισμού από τον διαχειριστή των καναλιών μέσω των οποίων μπορεί ένας εξυπηρετούμενος να υποβάλλει αίτημα υποστήριξης. Τα επιτρεπόμενα κανάλια θα πρέπει να είναι τα εξής:

- Διαδίκτυο (web)
- Τηλεφωνικό Κέντρο (Call Center)
- Τηλεφωνική κλήση στην υπηρεσία
- Εφαρμογή για έξυπνες φορητές συσκευές (mobile)
- Επίσκεψη
- Διαλειτουργικότητα

Για κάθε μία θεματολογία θα πρέπει να μπορεί ο διαχειριστής να επιλέξει την ενεργοποίηση ενός ή και περισσότερων καναλιών υποβολής αιτημάτων.

Γρήγορες απαντήσεις και πληροφορίες

Η συγκεκριμένη απαίτηση αφορά στην δυνατότητα καθορισμού από τον διαχειριστή έτοιμων καθολικών απαντήσεων που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ανά θεματολογία από τους εκπροσώπους υποστήριξης για την γρήγορη απάντηση αιτημάτων.

Ταυτόχρονα αφορά και στην πρόβλεψη δυνατότητας καταχώρισης κειμένου οδηγιών προς τους εξυπηρετούμενους το οποίο θα είναι ορατό κατά την ψηφιακή υποβολή αιτήματος για συγκεκριμένη θεματολογία.

Κανόνες αυτόματης δρομολόγησης αιτημάτων

Μέσω του ζητούμενο υποσυστήματος θα πρέπει ο διαχειριστής να μπορεί ανά θεματολογία να θέσει ειδικούς κανόνες αυτόματης δρομολόγησης του αιτήματος στην κατάλληλη υπηρεσιακή μονάδα ή απαντητική ομάδα και μάλιστα έχοντας την δυνατότητα να παραμετροποιήσει διαφορετική δρομολόγηση αιτημάτων ανά θεματολογία και γεωγραφική περιοχή προέλευσης του αιτούντα.

Διαμόρφωση SLA

Η συγκεκριμένη απαίτηση αφορά στην δυνατότητα καθορισμού από τον διαχειριστή διακριτού SLA ανά υπηρεσία, εφόσον δεν είναι επιθυμητή η υιοθέτηση του κεντρικού SLA του υποσυστήματος.

Γνωσιακή Βάση

Η απαίτηση γνωσιακής βάσης του υποσυστήματος συνίσταται στη δυνατότητα δυναμικής καταγραφής και τροποποίησης έτοιμων απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις για τα θέματα εξυπηρέτησης.

Ο σχεδιασμός της γνωσιακής βάσης θα πρέπει να γίνει με τρόπο που να μπορεί να αξιοποιηθεί ακόμα και από χρήστες που δεν έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία με το αντικείμενο της υποστήριξης στο πλαίσιο του προγράμματος, συνδέοντας τη θεματολογία εξυπηρέτησης με τις συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις.

Ειδικότερα, η διαμόρφωση της γνωσιακής βάσης του ζητούμενου υποσυστήματος θα πρέπει να γίνεται με βάση ρόλους και δικαιώματα, ενισχύοντας την αξιοπιστία των δεδομένων που καταχωρίζονται σε αυτήν.

Κάθε εγγραφή της γνωσιακής βάσης θα πρέπει να φέρει μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό, να περιλαμβάνει πεδίο καταχώρισης της πρότυπης ερώτησης, πεδίο καταχώρισης πρότυπης απάντησης, πεδίο καταχώρισης σύντομης περιγραφής και να επιτρέπει την παραμετροποίηση των δικαιούχων θέασης της εγγραφής. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζεται διαδικασία αναθεώρησης έκδοσης εγγραφής της γνωσιακής βάσης και να δίνεται δυνατότητα απενεργοποίησης εγγραφών και πρόσβασης σε παλαιές εκδόσεις ερωταπαντήσεων.

Πιο συγκεκριμένα σε ότι αφορά στην δυνατότητα θέασης μίας εγγραφής της γνωσιακής βάσης στους εξυπηρετούμενους, αυτή θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω διασύνδεσης με το ζητούμενο υποσύστημα Οδηγού Υπηρεσιών (front end), ενεργοποιώντας στην εσωτερική σελίδα της αντίστοιχης υπηρεσίας του τελευταίου την αντίστοιχη ενότητα.

Ενδεικτικά δικαιώματα θέασης που θα πρέπει να καλύπτει η λειτουργικότητα της ζητούμενης γνωσιακής βάσης, είναι η θέαση αποκλειστικά από εξυπηρετούμενους, αποκλειστικά από υπαλλήλους εξυπηρέτησης ή και από τις δύο αυτές ομάδες.

Προκειμένου να είναι εφικτή η χρήση των εγγραφών της γνωσιακής βάσης ακόμη και από μη έμπειρους χρήστες εξυπηρέτησης (πχ νέους υπαλλήλους), το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να διασυνδέει κάθε εγγραφή με μία ή και περισσότερες θεματολογίες εξυπηρέτησης. Ταυτόχρονα θα

πρέπει κάθε εγγραφή η οποία έχει αντιστοιχιστεί με περισσότερες από μια θεματολογίες εξυπηρέτησης να μπορεί να τροποποιηθεί για κάποια ή κάποιες εξ' αυτών, χωρίς η ενέργεια αυτή να συμπαρασύρει το σύνολο των θεματολογιών με τις οποίες έγινε η αρχική της διασύνδεση.

Διευκρινίζεται ότι η γνωσιακή βάση θα πρέπει να παραμετροποιείται ανά Φορέα Εξυπηρέτησης.

Σε ότι αφορά στην αξιοποίηση της γνωσιακής βάσης από τους υπαλλήλους εξυπηρέτησης κάθε Φορέα, βασικό ζητούμενο είναι η αξιοποίηση της διασύνδεσης των εγγραφών της με τις θεματολογίες εξυπηρέτησης. Για τον λόγο αυτό, ανάλογα με τον χαρακτηρισμό κάθε εισερχόμενου αιτήματος, θα πρέπει να μπορεί ο υπάλληλος υποστήριξης να ανακαλέσει από το σύστημα εκείνες τις εγγραφές της γνωσιακής βάσης που έχουν αντιστοιχιστεί με το υφιστάμενο επίπεδο κατηγοριοποίηση του αιτήματος. Το πλήθος των σχετικών εγγραφών θα πρέπει να εμφανίζεται σε οθόνη που θα περιλαμβάνει κανόνες και δυνατότητες εναλλακτικών ταξινομήσεων των προβαλλόμενων εγγραφών της γνωσιακής βάσης (πχ βάσει ημερομηνίας καταχώρισης, βάσει συχνότητας χρήσης κ.α.).

Επιπρόσθετα, κατά την επιλογή προς χρήση μιας εγγραφής της γνωσιακής βάσης από τον υπάλληλο εξυπηρέτησης θα πρέπει στα ειδικά πεδία καταγραφής της ερώτησης του εξυπηρετούμενου και της απάντησης της υπηρεσίας να επικολλούνται οι καταχωρισμένες, στα αντίστοιχα πεδία της εγγραφής της γνωσιακής βάσης, πληροφορίες, επιτρέποντας, ωστόσο, στον υπάλληλο εξυπηρέτησης να προχωρήσει σε μερική ή και πλήρη επεξεργασία τους.

Τέλος και δεδομένου ότι το ζητούμενο υποσύστημα ψηφιακής υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων Εξυπηρέτησης πολιτών αναμένεται να υποδεχτεί σημαντικό όγκο αιτημάτων, κρίνεται σκόπιμο η ζητούμενη γνωσιακή βάση να μπορεί να αξιοποιήσει δυνατότητες AI προκειμένου να μπορεί να κατανοήσει την ερώτηση του εξυπηρετούμενου και να προχωρήσει στην αντιστοίχιση της (εάν προκύπτει) με ήδη καταχωρισμένη εγγραφή, προχωρώντας στην προσυμπλήρωση των σχετικών πεδίων ερώτησης – απάντησης στην καρτέλα αιτήματος. Η αξιοποίηση ή μη της σχετικής δυνατότητας καθώς και το αν η αυτοματοποιημένη απάντηση θα χρησιμοποιείται ενδεικτικά ή θα μπορεί να οδηγήσει και σε αυτοματοποιημένη απάντηση προς τον εξυπηρετούμενο, θα πρέπει να μπορούν να οριστούν παραμετρικά από τον διαχειριστή του υποσυστήματος.

Διαχείριση συνεργασίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Φορέων

Δεδομένου ότι το ζητούμενο υποσύστημα θα είναι κεντρικό αλλά θα πρέπει να διαθέτει διακριτό περιβάλλον για κάθε Φορέα Εξυπηρέτησης, θα πρέπει να επιτρέπεται η διαδικασία συνεργασίας μεταξύ ενός ή και περισσότερων φορέων για ζητήματα συναρμοδιότητας ή παράλληλης αρμοδιότητας. Ο καθορισμός των σχέσεων συνεργασίας ανάμεσα στους Φορείς θα πρέπει να μπορεί να καθορίζεται από τους διαχειριστές του υποσυστήματος.

4.1.4.4 Εξαγωγή αναφορών και στατιστικών που αφορούν στην εξυπηρέτηση- Παρακολούθηση δεικτών KPI's

Το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει ένα δυναμικό μηχανισμό αναφορών (Reporting Module), ο οποίος αξιοποιεί το σύνολο των δεδομένων που αποτελούν εισροές του

υποσυστήματος, με βάση τις λειτουργίες που αναφέρθηκαν ανωτέρω και προχωρά στη στατιστική και διαγραμματική τους απεικόνιση, με τη χρήση φίλτρων και τον ορισμό συγκεκριμένων χρονικών περιόδων αναφοράς.

Ο τρόπος απεικόνισης των δεδομένων θα πρέπει να διαφέρει ανάλογα με τα μεγέθη που μετριοούνται κάθε φορά.

Πέραν των ανωτέρω αναφορών στο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνεται η εγκατάσταση και παραμετροποίηση, έτοιμου λογισμικού συστήματος Επιχειρησιακής Ευφυΐας, το οποίο θα προσφέρει, τις απαραίτητες αναφορές (reports) και την ανάλυση δεδομένων για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Το σύστημα BI, θα πρέπει να εγκατασταθεί στις υποδομές του έργου και να παραμετροποιηθεί κατάλληλα για την παροχή πληροφοριών σε μορφή reports αλλά και dashboards γραφημάτων με τρόπο, ώστε να μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για την λήψη αποφάσεων σχετικών με τις πολιτικές και την ικανοποίηση των στόχων της εξυπηρέτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στο πλαίσιο των υπηρεσιών παραμετροποίησης που θα παρέχει και με βάση τις αναφορές που θα αποφασιστούν κατά την Μελέτη Εφαρμογής του Έργου, να παραμετροποιήσει το ζητούμενο Σύστημα Επιχειρησιακής Ευφυΐας, προκειμένου στο τελευταίο να απεικονίζονται σύνθετα στατιστικά με μετρικά που θα προέρχονται από το σύνολο των υποσυστημάτων του έργου.

Ενδεικτικοί Δείκτες που θα παρακολουθεί το σύστημα:

1. Πλήθος αιτημάτων / χρονικό διάστημα
2. Πλήθος αιτημάτων/ κατάσταση/ χρονικό διάστημα
3. Πλήθος αιτημάτων/χρεώσεις/ χρονικό διάστημα
4. Πλήθος αιτημάτων/ κατάσταση/ χρεώσεις/χρονικό διάστημα
5. SLA Παρακολούθηση, συνολικό, ανά ομάδα, ανά θεματική ενότητα
6. Μέσος χρόνος αναμονής ως την απάντηση / Θεματική ενότητα
7. Μέσος χρόνος αναμονής ως την απάντηση / απαντητική ομάδα
8. Παρακολούθηση υπερβάσεων SLA
9. Πλήθος αιτημάτων/ φορέα/ χρονικό διάστημα
10. Top 10 θεματολογία εξυπηρέτησης ανά φορέα

4.1.5 Αποθετήριο ψηφιακών αιτημάτων

Το ζητούμενο αποθετήριο αφορά σε αιτήματα που υποβάλλονται μέσω του καναλιού γραπτής (web) εξυπηρέτησης, μέσω του καναλιού εξυπηρέτησης με επίσκεψη και υπό προϋποθέσεις σε αιτήματα που έχουν υποβληθεί μέσω τηλεφώνου.

Μετά την επεξεργασία του αιτήματος η απάντηση θα πρέπει να δημοσιεύεται σε ειδικό αποθετήριο στο οποίο θα έχει αποκλειστική πρόσβαση ο συναλλασσόμενος που υπέβαλε το αίτημα.

Ο τελευταίος, μετά την ταυτοποίηση του από το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να λάβει την απάντηση των υπηρεσιών καθώς και τυχόν επισυναπτόμενα έγγραφα που οι υπηρεσίες κρίνουν ότι πρέπει να παραλάβει, ώστε η απάντηση να είναι ολοκληρωμένη.

Ειδικότερα ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει να μπορεί να δει το πλήρες ιστορικό αιτημάτων που έχει υποβάλλει και τις απαντήσεις που δόθηκαν σε κάθε ένα εξ' αυτών.

Για την καλύτερη οργάνωση του περιεχομένου του αποθετηρίου θα πρέπει ο εξυπηρετούμενος να μπορεί να δει αρχικά μία λίστα με το σύνολο του ιστορικού εξυπηρέτησης του.

Στην οθόνη με το ιστορικό εξυπηρέτησης, ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει να δει το σύνολο των περιστατικών εξυπηρέτησης που έχει δημιουργήσει και να τα διακρίνει με βάση το αν αυτά είναι σε διαδικασία επεξεργασίας ή έχουν απαντηθεί.

Για κάθε περιστατικό εξυπηρέτησης στην λίστα με το ιστορικό του, ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει να μπορεί να δει τον μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης αυτού, την ημερομηνία δημιουργίας του περιστατικού, τον τύπο αυτού, την κατάσταση του, αν έχουν ζητηθεί ή παρασχεθεί πρόσθετες πληροφορίες καθώς και αν έχει γίνει ορθή επανάληψη στην απάντηση που αρχικά έλαβε. Επιλέγοντας μια συγκεκριμένη εγγραφή ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει να αποκτά πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες όπως:

- i. δηλωθέντα στοιχεία επικοινωνίας
- ii. ακριβές κείμενο του αιτήματος
- iii. η ημερομηνία δημοσίευσης της απάντησης
- iv. κείμενο της απάντησης
- v. συνημμένα έγγραφα της απάντησης

Επίσης μέσω του προσωπικού του αποθετηρίου, κάθε εξυπηρετούμενος που έχει υποβάλλει ψηφιακά οποιοδήποτε ερώτημα – αίτημα υποστήριξης επί του οποίου του έχουν ζητηθεί πρόσθετες πληροφορίες θα πρέπει να μπορεί να υποβάλλει τις συμπληρωματικές ή και διευκρινιστικές πληροφορίες που του ζητήθηκαν.

Τέλος μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ενός αιτήματος που υπέβαλε, ο εξυπηρετούμενος θα πρέπει μέσω του Αποθετηρίου να μπορεί να υποβάλλει συμπληρωματικό αίτημα ο ίδιος, σε περίπτωση που δεν ικανοποιήθηκε από την αρχική απάντηση που έλαβε.

Αιτήματα εξυπηρέτησης που έχουν υποβληθεί με την χρήση της mobile εφαρμογής θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στο αποθετήριο επικοινωνίας του έργου, ενώ ταυτόχρονα η Mobile εφαρμογή θα διατηρεί αποθετήριο απαντήσεων για τα ερωτήματα που έχουν δημοσιευθεί αποκλειστικά από την mobile εφαρμογή.

4.2 Μέτωπο Εργασίας II

Έμφαση στην εξυπηρέτηση φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού

4.2.1 Εισαγωγή – συνοπτική περιγραφή

Αφορά στην **ανάπτυξη πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών**, με τη μορφή αιτήσεων πολιτών, για τη διευκόλυνση σε θέματα καθημερινότητας, οι οποίες θα εξυπηρετούνται από πολλές όμοιες ή κοινές υπηρεσιακές μονάδες διαφορετικών φορέων του κράτους ή της αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού (με έμφαση σε υπηρεσίες Δήμων). Οι υπηρεσίες θα πρέπει να αναπτυχθούν κεντρικά, μέσω πλατφόρμας “no code / low code” ανάπτυξης και παραμετροποίησης, θα διασυνδεθούν ως προς την ροή εξυπηρέτησης με την πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων του μετώπου εργασίας I και θα ομογενοποιούν κοινές λειτουργίες. Η πλατφόρμα ανάπτυξης των υπηρεσιών θα ακολουθεί το μοντέλο ανάπτυξης και διαμοιρασμού υπηρεσιών (prosumer) και θα επιτρέπει τον διαρκή μετασχηματισμό τους, με τροποποιήσεις πεδίων, προσθήκες ή αφαιρέσεις δικαιολογητικών, ανάπτυξη διαφορετικών εκδόσεων της ίδιας υπηρεσίας, ανάλογα με τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου, χωρίς παρέμβαση στον κώδικα της πλατφόρμας, μέσω παραμετρικού περιβάλλοντος διαχείρισης των μεταδεδομένων των υπηρεσιών. Οι υπηρεσιακές μονάδες του κράτους και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού, θα πρέπει να έχουν την ευχέρεια να δημιουργούν νέες υπηρεσίες αξιοποιώντας τις κεντρικές λειτουργίες της πλατφόρμας ανάπτυξης, να τροποποιούν υφιστάμενες και να αναπτύσσουν νέες εκδόσεις. Τον κεντρικό έλεγχο των υπηρεσιών, την έγκριση χρήσης των εκδόσεων και των δικαιολογητικών θα ολοκληρώνει το gov.gr.

Ενδεικτικές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν οριζόντια για την τοπική αυτοδιοίκηση, οι οποίες αφορούν στον πολίτη, στον επαγγελματία και στην επιχείρηση:

Οι υπηρεσίες που περιγράφονται είναι ενδεικτικές και όχι περιοριστικές των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου.

1. Αίτημα αποκομιδής ογκωδών αντικειμένων
2. Αίτημα εγγραφής σε δομή υπηρεσιών πολιτισμού του Δήμου
3. Αίτημα εγγραφής σε δομή υπηρεσιών αθλητισμού του Δήμου
4. Αίτηση απαλλαγής ή μείωσης δημοτικών τελών
5. Βεβαίωση δραστηριοποίησης υπαίθριου εμπορίου ετήσιας διάρκειας από κατοίκους του Δήμου για την συμμετοχή τους σε Θρησκευτικές εμποροπανηγύρεις και λοιπές οργανωμένες αγορές όλης της χώρας
6. Απόρριψη χρησιμοποιημένων μαγειρικών ελαίων
7. Αίτηση για άδεια παραχώρησης χώρου στάθμευσης σε οχήματα ατόμων με αναπηρία
8. Αίτηση για δημιουργία διόδου ΑΜΕΑ
9. Αίτηση για θέση στάθμευσης ΑΜΕΑ
10. Ένσταση για πρόστιμο που υποβάλλεται σε πολίτη
11. Καταγγελία για θέμα αρμοδιότητας του Δήμου
12. Αίτημα στείρωσης δεσποζόμενου ζώου από τις υπηρεσίες του Δήμου
13. Αίτημα εμβολιασμού δεσποζόμενου ζώου από τις υπηρεσίες του Δήμου
14. Αίτημα αποκομιδής ανακυκλώσιμων ηλεκτρικών συσκευών
15. Αίτηση παραχώρησης χρήσης οικογενειακού τάφου



16. Άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου περιπτέρου
17. Άδεια συμμετοχής σε εμποροπανήγυρη
18. Αίτημα επιστροφής χρημάτων ως αχρεωστήτως καταβληθέντα
19. Αίτημα επισκευής κάδου απορριμμάτων
20. Αίτημα καθαρισμού κάδου απορριμμάτων
21. Δήλωση Διεύθυνσης κατοικίας για εκλογικούς καταλόγους
22. Αίτηση για άδεια ίδρυσης και λειτουργίας μονάδος φροντίδας προσχολικής αγωγής και διαπαιδαγώγησης (Μ.Φ.Π.Α.Δ)
23. Αδειοδότηση σωματειακών αθλητικών εγκαταστάσεων
24. Χορήγηση βεβαίωσης για την εγκατάσταση καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος
25. Βεβαίωση αναγγελίας άσκησης επαγγέλματος κουρέα, κομμωτή/τριας
26. Αίτημα επισκευής οδοστρώματος
27. Αίτημα επισκευής πεζοδρομίου
28. Αίτημα επισκευής υποδομής παιδικής χαράς ή πάρκου
29. Αίτημα αντικατάστασης λαμπτήρα δημοτικού φωτισμού
30. Αίτημα συντήρησης δημοτικής εγκατάστασης
31. Αίτηση για επιμορφωτικές και ενημερωτικές δράσεις εντός του σχολικού πλαισίου
32. Αίτηση διόρθωσης τετραγωνικών ακινήτου (στον Δήμο)
33. Αίτηση επιδόματος από τον Δήμο
34. Αίτηση ένταξης σε δομή κοινωνικής στήριξης του Δήμου
35. Αίτημα περίθαλψης αδέσποτου ζώου συντροφιάς
36. Άδεια κατασκευής – επισκευής πεζοδρομίου
37. Άδεια διαφημιστικών μέσων
38. Διάθεση – παραχώρηση αθλητικών εγκαταστάσεων σε Αθλητικούς φορείς για τη χρήσης τους ως έδρα
39. Διάθεση αιθουσών του Δήμου σε φορείς που δραστηριοποιούνται στον Δήμο
40. Αίτηση σωματείων για έγκριση προϋπολογισμού, θεώρηση μπλοκ είσπραξης, κλπ
41. Προέγκριση άδειας για λειτουργία κέντρου διασκέδασης
42. Αίτηση ένταξης σε δομές κοινωνικής στήριξης
43. Αίτημα κοπής δέντρου από πεζοδρόμιο
44. Καταχώρηση αλλαγής φύλου στο Δημοτολόγιο
45. Αίτηση για ένταξη στο κοινωνικό παντοπωλείο
46. Αίτηση για ένταξη στο κοινωνικό φαρμακείο
47. Αίτηση για ένταξη στο κοινωνικό φροντιστήριο
48. Αίτηση χορήγησης αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου
49. Αίτηση χορήγησης αποφάσεων οικονομικής επιτροπής
50. Αίτηση απαλλαγής ή μείωσης Δημοτικών τελών

Παραμετροποίηση της πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων για το σύνολο των 332 Δήμων της χώρας, ώστε να αποτελεί την κεντρική πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων εξυπηρέτησης, αλλά και



τη βασική πλατφόρμα διαχείρισης ροών και αναθέσεων για την διαχείριση των ανωτέρω πενήντα (50) ψηφιακών υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν. Στον “tenant” κάθε Δήμου θα παραμετροποιηθούν τόσο οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης του Μετώπου Ι, όσο και η διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών του Μετώπου ΙΙ, ως κεντρικό “backbone” συλλογής και επεξεργασίας των αιτήσεων των πολιτών. Οι Δήμοι θα είναι σε θέση να αξιοποιούν την **ψηφιακή “decentralized” πλατφόρμα πολυκαναλικής εξυπηρέτησης** με τέσσερις τρόπους ταυτόχρονα:

- Για την εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών, στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών που είναι ήδη δημοσιευμένες στο gov.gr και η υποστήριξη τους απαιτεί την εμπλοκή των Δήμων. (π.χ. Μητρώο Πολιτών, Ακαθάριστα οικοπέδα, Εθνικό Μητρώο Ζώων Συντροφιάς κ.α.)
- Για την υποδοχή των πενήντα (50) νέων αιτήσεων και την παροχή και την εξυπηρέτηση των πολιτών που θα υποβάλλουν αιτήσεις προς τους Δήμους μέσω του gov.gr
- Για την εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών για όλα τα υπόλοιπα θέματα του κάθε Δήμου για τα οποία δεν παρέχονται ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr.
- Για την πολυκαναλική εξυπηρέτηση πολιτών ανεξάρτητα αν οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω gov.gr ή σε τοπικό επίπεδο

Οι υπηρεσίες παραμετροποίησης ανά Δήμο θα περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- Οργανογραμματική αποτύπωση του φορέα στο σύστημα
- Προσαρμογή της θεματολογίας εξυπηρέτησης ανά παρεχόμενη υπηρεσία στο gov.gr (επιμέρους δέντρα θεματολογίας ανά υπηρεσία)
- Αντιστοίχιση κάθε θεματολογίας εξυπηρέτησης με το κατάλληλο τμήμα που θα παράσχει την υπηρεσία και μάλιστα με διάκριση σε 1^ο, 2^ο ή/και 3^ο επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Δημιουργία δυναμικών “groups” εξυπηρέτησης διατμηματικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση σύνθετων ζητημάτων εξυπηρέτησης ενιαία και διάφανα, καθώς και η διασύνδεση τους με την θεματολογία
- Καθορισμός SLA συνολικά ανά κέντρο εξυπηρέτησης, ανά φορέα παροχής υπηρεσιών, αλλά και ανά υπηρεσία του gov.gr που θα ενταχθεί στο σύστημα
- Ανάπτυξη βασικής γνωσιακής βάσης ανά ψηφιακή υπηρεσία

Μέσω των υπηρεσιών παραμετροποίησης κάθε δήμος θα έχει τις ακόλουθες δυνατότητες χρήσης των υπηρεσιών του έργου, ανά παρεχόμενη υπηρεσία ή και συγκεντρωτικά:

1. Εξασφάλιση ότι όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου, θα δημοσιεύονται μοναδικά στο gov.gr. Ο πολίτης θα επιλέγει Δήμο εξυπηρέτησης και η φόρμα καταχώρισης του αιτήματος θα είναι κοινή για όλους τους Δήμους.
2. Διασύνδεση του υποσυστήματος αιτήσεων με τις θυρίδες των Δήμων, ώστε κάθε Δήμος να μπορεί να αντλήσει από την θυρίδα του τις αιτήσεις που τον αφορούν προς επεξεργασία.
3. Παροχή του backend περιβάλλοντος ανάθεσης και επεξεργασίας των αιτήσεων των πολιτών, εφόσον ο Δήμος δεν διαθέτει back end περιβάλλον εξατομικευμένης διαχείρισης (vertical) για μία ή για όλες εκ των 50 υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου.

4. Παροχή και παραμετροποίηση API για τις υπηρεσίες ανά Δήμο που ο Δήμος διαθέτει “vertical backend” διαχείρισης του συγκεκριμένου αιτήματος, το οποίο και επιθυμεί να διατηρήσει. Στην περίπτωση αυτή το API θα προσφέρει στο “backend” σύστημα του Δήμου, το περιεχόμενο της αίτησης του πολίτη και τα δικαιολογητικά που επισυνάφθηκαν.
5. Πρόσβαση στο κεντρικό αποθετήριο απαντήσεων του support.gov.gr για την απάντηση στα αιτήματα των πολιτών (αιτήματα εξυπηρέτησης που δεν αφορούν αιτήσεις).
6. Πρόσβαση στην θυρίδα πολίτη, για κάθε απάντηση προς τον πολίτη σε αίτηση του (υποχρεωτικά για όλους τους Δήμους).

Με την έναρξη παραγωγικής λειτουργίας του έργου, όλοι οι Δήμοι θα μπορούν να είναι αποδέκτες των πενήντα (50) νέων αιτήσεων των πολιτών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου. Όλοι οι Δήμοι θα αποκτήσουν διασύνδεση με τις θυρίδες του gov.gr και τις θυρίδες του Support.gov.gr για την παροχή απαντήσεων στο πλαίσιο του έργου. Κάθε Δήμος θα επιλέξει ανά υπηρεσία αν θα ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες διαχείρισης αιτημάτων ή API διασύνδεσης με υφιστάμενο κάθετο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου, ανάλογα με την ωριμότητα των πληροφοριακών του συστημάτων. Με τον τρόπο αυτό θα εξασφαλιστεί κοινή υπηρεσία στο gov.gr για τα θέματα καθημερινότητας, κοινός τόπος και μοντέλο εξυπηρέτησης του πολίτη μέσω των θυρίδων (λήψη απάντησης) και επιλεκτική συνδυαστική αξιοποίηση των υπηρεσιών του έργου ανά Δήμο και ψηφιακή υπηρεσία, ανάλογα με τις δυνατότητες και επιλογές κάθε δήμου, εξασφαλίζοντας ισόρροπη ανάπτυξη των υπηρεσιών σε όλη την επικράτεια.

Απλοποίηση διαδικασιών και διαλειτουργικότητα δικαιολογητικών

Για την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών θα απαιτηθεί απλοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούν οι Δήμοι και τυποποίηση των ζητούμενων δικαιολογητικών, καθώς και άντληση μέσω διαλειτουργικότητας των δικαιολογητικών που θα διατίθενται ως “service” από το ΚΕΔ κατά την έναρξη των υπηρεσιών ανάπτυξης του έργου.

Παροχή API διασύνδεσης των ψηφιακών υπηρεσιών αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού με λειτουργούντα Backoffice συστήματα των φορέων αυτοδιοίκησης 1^{ου} βαθμού. Το οριζόντιο ενιαίο “front end” αιτήσεων στο gov.gr που θα αναπτυχθεί, θα παρέχει API διασύνδεσης με υφιστάμενα “legacy” συστήματα σε κάθε Δήμο, ώστε στις περιπτώσεις που οι Δήμοι διαθέτουν κάθετα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης του επιμέρους έργου, μέρος των αιτήσεων- τα δεδομένα της αίτησης μαζί με τα κατατεθειμένα δικαιολογητικά - να προσφέρονται στο κάθετο σύστημα του Δήμου. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα με ώριμα λειτουργούντα συστήματα λαμβάνοντας υπόψη επενδύσεις που ήδη αποδίδουν ανά Δήμο.

Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους 332 Δήμους για στην παραμετροποίηση και λειτουργία του ενιαίου συστήματος.

Η εκπαίδευση θα αφορά:

- Εκπαίδευση Διαχειριστών εξυπηρέτησης φορέα
- Εκπαίδευση κεντρικών διαχειριστών (orchestrators) εξυπηρέτησης της ΓΓΠΣΨΔ



- Εκπαίδευση key users ανά φορέα

Η εκπαίδευση θα προσφερθεί τόσο με τη μορφή μαθήματος, όσο και “on the job training”, κατά τη διάρκεια της περιόδου δοκιμαστικής λειτουργίας.

4.2.2 Πενήντα (50) Νέες Ψηφιακές υπηρεσίες καθημερινότητας στο gov.gr

Στο πλαίσιο του έργου ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει πενήντα ψηφιακές υπηρεσίες αρμοδιότητας Δήμων ή και άλλων Φορέων του Κράτους που να αφορούν σε θέματα καθημερινότητας.

Σενάριο τυπικής λειτουργίας

Ο πολίτης έχει την ανάγκη να χρησιμοποιήσει μία από τις πενήντα (50) νέες **ψηφιακές υπηρεσίες καθημερινότητας** που θα αναπτύξει το έργο.

Σε ποιον
Φορέα ;

- Δήμο (κυρίως)
- Φορέα Γενικής Κυβέρνησης

Για ποιον
λόγο ;

Για να κάνει χρήση

- Δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr

Με ποιον
τρόπο ;

a. gov.gr

b. Εναλλακτικά από τα portals των Δήμων, τα οποία θα αναδρομολογούν υποχρεωτικά στην υπηρεσία του gov.gr

Τι θα υποβάλλει ο πολίτης ;

- Αυθεντικοποίηση μέσω OAuth-2 ΓΓΠΣΨΔ
- Αυτόματη συμπλήρωση πεδίων ΕΜΕΠ/ΓΕΜΗ/Μητρώο Πολιτών/ΑΜΚΑ
- Ψηφιακή αίτηση σύμφωνα με τα standards του gov.gr
- Ψηφιακά πιστοποιητικά μέσω διαλειτουργικότητας (εφόσον παρέχονται ή είναι αναγκαία) ως δικαιολογητικά
- Ψηφιακά δικαιολογητικά (εφόσον απαιτούνται) ως επισυναπτόμενα έγγραφα

Πως θα λαμβάνει ο πολίτης απάντηση;

Η απάντηση στο αίτημα του πολίτη θα παρέχεται αποκλειστικά στην θυρίδα πολίτη για φυσικά πρόσωπα

Αξιοποίηση της πληροφoρίας και διαλειτουργικότητας

API

Το σύνολο των αιτήσεων θα προσφέρονται στους Δήμους, μέσω διαλειτουργικότητας με την Θυρίδα του Δήμου και θα διεκπεραιώνονται μέσω του back office εξυπηρέτησης του παρόντος έργου, εφόσον ο Δήμος ή ο φορέας δεν χρησιμοποιεί για την υπηρεσία άλλο υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης εκάστης αίτησης (vertical legacy systems). Οι φορείς της Γενικής Κυβέρνησης αν απαιτηθεί θα παραλαμβάνουν τις αιτήσεις των πολιτών στο back office διαχείρισης των αιτήσεων που θα εγκαταστήσει το παρόν έργο.

Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται το λογισμικό που θα εγκαταστήσει και παραμετροποιήσει ο Ανάδοχος να διαθέτει τα ακόλουθα modules.

- Υποσύστημα Αυθεντικοποίησης
 - πολίτη ή επιχείρησης μέσω διαλειτουργικότητας OAuth-2 Taxisnet
 - υπαλλήλου μέσω διαλειτουργικότητας OAuth-ra κωδικοί δημόσιας διοίκησης
- Οδηγός Υπηρεσιών του Μετώπου Ι με υπηρεσίες αρχικοποίησης υπηρεσιών καθημερινότητας και καταλογογράφησης τους)
- Ψηφιακή φόρμα αίτησης για κάθε μία από τις πενήντα υπηρεσίες καθημερινότητας του έργου

- Υποσύστημα σχεδιασμού των αιτήσεων με “low code/no code” χαρακτηριστικά
- Υποσύστημα διαχείρισης δικαιολογητικών των πενήντα ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας με δυνατότητα ενσωμάτωσης στο μέλλον πρόσθετων δικαιολογητικών
- Υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου των πενήντα ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας.
- Υποσύστημα διαχείρισης αιτήσεων του Μετώπου Ι με κατάλληλη παραμετροποίησή για την διαχείριση των αιτήσεων που παράγονται στο πλαίσιο του Μετώπου ΙΙ
- Διαλειτουργικότητα με τις θυρίδες Δήμων για την παράδοση των αιτήσεων στους Δήμους
- Διαλειτουργικότητα με τις Θυρίδες πολιτών για την πρόσβαση των πολιτών στις αιτήσεις και τις απαντήσεις ή στα έγγραφα τους.
- Διαλειτουργικότητα με το αποθετήριο απαντήσεων και εγγράφων του Support.gov.gr

Ως προς τον ακριβή καθορισμό των υπηρεσιών που θα ψηφιοποιηθούν στην παρούσα συμπεριλαμβάνεται ενδεικτική λίστα η οποία θα επικαιροποιηθεί κατά την εκπόνηση της Μελέτης Εφαρμογής.

4.2.3 Υποσύστημα Αυθεντικοποίησης

Αναλυτικές περιγραφές για την αυθεντικοποίηση των χρηστών παρέχονται στα κεφάλαια Διαλειτουργικότητα και στο κεφάλαιο «Διαχείριση Χρηστών».

4.2.4 Οδηγός Υπηρεσιών του Μετώπου Ι

Το έργο θα χρησιμοποιεί ενιαίες πλατφόρμες για την διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών του, μεταξύ των Μετώπων εργασίας Ι και ΙΙ. Ο Ανάδοχος θα αξιοποιήσει την πλατφόρμα Οδηγός υπηρεσιών του Μετώπου Ι για να παραμετροποιήσει το περιεχόμενο των υπηρεσιών που θα αναπτύξει στο Μέτωπο εργασίας ΙΙ.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει αναλυτικά τις υπηρεσίες παραμετροποίησης που θα προσφέρει σύμφωνα με την προτεινόμενη έτοιμη πλατφόρμα οδηγού υπηρεσιών που θα επιλέξει. Στην τεχνική προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου να συμπεριληφθεί πλήρης και αναλυτική αποτύπωση τριών ενδεικτικών υπηρεσιών από τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο έργο, με πλήρη αποτύπωση, των οθονών παραμετροποίησης και λειτουργίας του οδηγού υπηρεσιών.

- Υποσύστημα διαχείρισης δικαιολογητικών των πενήντα ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας με δυνατότητα ενσωμάτωσης στο μέλλον πρόσθετων δικαιολογητικών
- Υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου των πενήντα ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας.
- Υποσύστημα διαχείρισης αιτήσεων του Μετώπου Ι με κατάλληλη παραμετροποίησή για την διαχείριση των αιτήσεων που παράγονται στο πλαίσιο του Μετώπου ΙΙ
- Διαλειτουργικότητα με τις θυρίδες Δήμων για την παράδοση των αιτήσεων στους Δήμους
- Διαλειτουργικότητα με τις Θυρίδες πολιτών για την πρόσβαση των πολιτών στις αιτήσεις και τις απαντήσεις ή στα έγγραφα τους.
- Διαλειτουργικότητα με το αποθετήριο απαντήσεων και εγγράφων του Support.gov.gr

4.2.5 Ψηφιακές φόρμες αίτησης

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο έργο υποχρεωτικά θα πρέπει να αναπτυχθούν με το υποσύστημα σχεδιασμού των αιτήσεων που θα προσφέρει ο υποψήφιος Ανάδοχος.

Οι ψηφιακές αιτήσεις οφείλουν να ακολουθούν τα σχεδιαστικά πρότυπα του gov.gr, <https://guide.services.gov.gr/>, όπως αυτά είναι δημοσιευμένα την ημέρα της κατάθεσης της προσφοράς του Αναδόχου.

Οι ψηφιακές αιτήσεις θα παρουσιάζονται στον πολίτη σε βήματα. Κάθε βήμα θα περιλαμβάνει το σύνολο των κοινών εννοιολογικά παραμέτρων της αίτησης.

Βήμα 1 Αυθεντικοποίηση

Βήμα 2. Επαλήθευση προσωπικών στοιχείων

Βήμα 3 . Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων (εφόσον) απαιτείται

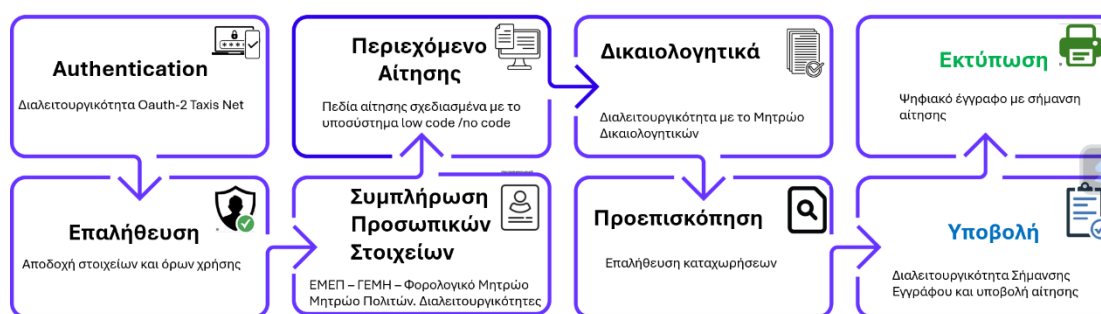
Βήμα 4. Ενιαία φόρμα αίτησης (με πεδία προς συμπλήρωση ανάλογα με το αντικείμενο της αίτησης)

Βήμα 5. Επισύναψη δικαιολογητικών (εφόσον απαιτούνται). Τα δικαιολογητικά να παρουσιάζονται διακριτά ανά είδος και τύπο, μέσω διαλειτουργικότητας με το υποσύστημα διαχείρισης δικαιολογητικών

Βήμα 6. Προεπισκόπηση της Αίτησης

Βήμα 7. Υποβολή της Αίτησης

Βήμα 8. Εκτύπωση της αίτησης



Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο έργο θα πρέπει να διαθέτουν “full responsive” χαρακτηριστικά ώστε να είναι αξιοποιήσιμες από τις κινητές συσκευές. Οι πολίτες πρέπει να μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες του έργου και μέσα από την mobile πλατφόρμα του μετώπου εργασίας II, σε ειδικό μενού που θα περιλαμβάνεται για τον σκοπό αυτό.

Ο Ανάδοχος, εκτός από την διασύνδεση στην mobile πλατφόρμα των ψηφιακών υπηρεσιών που θα προσφέρει το έργο, θα αναπτύξει δέκα (10) εκ των πενήντα (50) ψηφιακών υπηρεσιών (native) στην “mobile” πλατφόρμα που θα προσφέρει.

Συνολικά ο Ανάδοχος θα αναπτύξει πενήντα (50) ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr και δέκα (10) εξ αυτών θα αναπτυχθούν “native” και στην “mobile” πλατφόρμα του έργου. Στόχος είναι η αξιοποίηση της πλατφόρμας “mobile” για την αμεσότερη υποβολή αιτημάτων προς τους Δήμους με την προσθήκη δυνατοτήτων γεωγραφικού στίγματος και λήψης φωτογραφίας, που προσφέρουν οι κινητές συσκευές.

Ενδεικτική λίστα “mobile native” εφαρμογών

Η λίστα των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν “native” θα οριστικοποιηθεί στη φάση της μελέτης εφαρμογής.

1. Ακαθάριστο Οικόπεδο (κλαδιά, σκουπίδια, κλπ)
2. Κλάδεμα Δέντρων – Φυτών
3. Εκρίζωση Δέντρων
4. Απομάκρυνση κλαδιών
5. Ανάδειξη κακοτεχνίας σε οδόστρωμα (λακούβα)
6. Εντοπισμός Χαλασμένου Φωτεινού Σηματοδότη
7. Ανάδειξη φθοράς σε πεζοδρόμιο
8. Αναφορά ζημιάς σε δημοτική υποδομή (π.χ. παιδική χαρά)
9. Αίτημα αποκομιδής Ογκωδών Αντικειμένων
10. Αίτημα αντικατάστασης ή επισκευής κάδου
11. Παράνομη στάθμευση σε διάβαση πεζών
12. Αίτημα περιποίησης δημοτικού πράσινου
13. Αναφορά βλάβης σε σχολικό κτήριο
14. Αίτημα παράδοσης υλικού προς ανακύκλωση
15. Αίτημα παράδοσης επίπλων ή συσκευών προς χρήση

Οι αιτήσεις WEB στο gov.gr και οι αιτήσεις “native mobile” θα πρέπει να ακολουθούν τα ίδια βήματα, κατά την υποβολή τους από τον πολίτη και η εμπειρία χρήσης να είναι ίδια ή παρόμοια, ώστε να μην απαιτείται εξοικείωση του πολίτη στην χρήση των νέων αυτών υπηρεσιών.

4.2.6 Υποσύστημα Σχεδιασμού των αιτήσεων με “low code/no code” χαρακτηριστικά

Το ζητούμενο υποσύστημα σχεδιασμού ψηφιακών φορμών αίτησης θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία πρότυπων αιτήσεων που θα μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν για άλλες ψηφιακές υπηρεσίες.

Κάθε πρότυπη ψηφιακή φόρμα αίτησης θα πρέπει να έχει διακριτές ενότητες, να μπορεί να «καταναλώσει» πρότυπα πεδία και να υπόκειται σε διαδικασία “versioning”. Επιπρόσθετα θα

πρέπει να επιτρέπει την ανάπτυξη πεδίων για τη συμπλήρωση πληροφοριών του ατόμου που θα παραλάβει το απαντητικό έγγραφο της σχετικής αίτησης, σε περίπτωση που το τελευταίο δεν δύναται για οποιονδήποτε λόγο να παρασχεθεί ψηφιακά. Τέλος για κάθε πρότυπη ψηφιακή φόρμα αίτησης θα πρέπει να μπορούν να καθοριστούν πληροφορίες όπως το αν απευθύνεται σε νομικά ή φυσικά πρόσωπα και αν η έκδοση της είναι οριστική ή μη.

4.2.6.1 Σχεδιασμός ψηφιακής φόρμας αίτησης

Με την έννοια του σχεδιασμού μιας ψηφιακής φόρμας αίτησης, εννοείται η δυνατότητα ενός χρήστη να προσαρμόσει την εμφάνιση αλλά και την λειτουργία του περιβάλλοντος εκτέλεσης μιας ψηφιακής φόρμας αίτησης, χωρίς αυτό να προϋποθέτει την συγγραφή κώδικα.

Συγκεκριμένα το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον χρήστη δημιουργίας μιας ψηφιακής φόρμας αίτησης να σχεδιάσει την αρχιτεκτονική της ειδικής φόρμας αίτησης, όπως αυτή αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα.

Ειδικότερα θα πρέπει να του επιτρέπει να «σπάσει» την ενιαία φόρμα αίτησης σε περισσότερες από μία ενότητες, εφόσον το κρίνει απαραίτητο. Κάθε ενότητα θα πρέπει να μπορεί να έχει τον δικό της τίτλο και τα δικά της μεταδεδομένα (περιγραφή κ.α.).

Στο εσωτερικό κάθε ενότητας, ο χρήστης δημιουργίας της ψηφιακής φόρμας αίτησης θα πρέπει να μπορεί να συνδυάσει την καταχώριση κειμένων ή ετικετών που αποσκοπούν στην πληροφόρηση του εξυπηρετούμενου για την συμπλήρωσή της καθώς και την τοποθέτηση πεδίων που θα πρέπει να συμπληρώσει ο εξυπηρετούμενος σε συγκεκριμένα σημεία της φόρμας αίτησης.

Επίσης θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει την γραμματοσειρά και άλλες παραμέτρους μορφοποίησης του τρόπου που θα απεικονίζονται τα παραπάνω στο περιβάλλον εκτέλεσης της ψηφιακής φόρμας αίτησης και κατ' επέκταση στο παραγόμενο αρχείο της αίτησης.

4.2.6.2 Πεδία ψηφιακής φόρμας αίτησης

Το ζητούμενο υποσύστημα σχεδιασμού ψηφιακών φορμών αίτησης θα πρέπει να υποστηρίζει την δημιουργία, τουλάχιστον, των κάτωθι τύπων πεδίων ανά αίτηση:

- Κειμένου,
- Ακεραίων αριθμών,
- Δεκαδικών αριθμών,
- Ημερομηνίας και ώρας,
- Δυναμικής επιλογής (ΝΑΙ/ΟΧΙ, επιλογή /ή μη),
- Επιλογής τιμής, από λίστα καθορισμένων τιμών,
- Επιλογής πολλαπλών τιμών, από λίστα καθορισμένων τιμών,
- Δυναμικούς πίνακες συμπλήρωσης τιμών με δυνατότητα τροποποίησης αυτών από τον χρήστη συμπλήρωσης

Για το σύνολο των παραπάνω πεδίων, ο χρήστης που δημιουργεί την ψηφιακή φόρμα αίτησης θα πρέπει να μπορεί να καθορίσει τουλάχιστον μια σειρά από λειτουργίες – συμπεριφορές αυτών των πεδίων, όπως:

- ο αριθμός επιτρεπόμενων χαρακτήρων,
- η υποχρεωτικότητα ή μη συμπλήρωσης του κάθε πεδίου,
- το ύψος και το πλάτος που θα καταλαμβάνει στην οθόνη εκτέλεσης της ψηφιακής φόρμας αίτησης,
- καταχώριση οδηγιών προς τον υποβάλλοντα την αίτηση

Πέραν των κοινών παραμέτρων για το σύνολο των ζητούμενων τύπων πεδίων που θα περιλαμβάνει το ζητούμενο υποσύστημα σχεδιασμού ψηφιακών φορμών αίτησης, θα πρέπει κάθε τύπος πεδίου να έχει τουλάχιστον και τις εξής πρόσθετες παραμέτρους, ελέγχου:

- Κειμένου: Μέγιστος αριθμός γραμμών συμπλήρωσης
- Ακεραίων αριθμών, Δεκαδικών αριθμών : Μέγιστη, ελάχιστη τιμή
- Ημερομηνίας και ώρας : Χρονικό εύρος, μορφή καταχώρησης
- Δυναμικής επιλογής (ΝΑΙ/ΟΧΙ, επιλογή /ή μη) : Δυνατότητα επιλογής περισσότερων της μιας μορφής απεικόνισης
- Επιλογής τιμής, από λίστα καθορισμένων τιμών:
 - Να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού της λίστας των διαθέσιμων προς επιλογή από τον εξυπηρετούμενο, τιμών, κατά την συμπλήρωση της ψηφιακής φόρμας αίτησης
 - Να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού με λίστα τιμών, από έτοιμο πίνακα τιμών
- Επιλογής πολλαπλών τιμών, από λίστα καθορισμένων τιμών,
 - Να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού της λίστας των διαθέσιμων προς επιλογή από τον εξυπηρετούμενο, τιμών, κατά την συμπλήρωση της ψηφιακής φόρμας αίτησης
 - Να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού με λίστα τιμών από έτοιμο πίνακα τιμών
- Δυναμικούς πίνακες συμπλήρωσης τιμών με δυνατότητα τροποποίησης αυτών από τον χρήστη συμπλήρωσης
 - Να υπάρχει δυνατότητα παραμετροποίησης του αριθμού στηλών κάθε γραμμής του πίνακα
 - Να υπάρχει δυνατότητα παραμετροποίησης του ελάχιστου και του μέγιστου αριθμού γραμμών του πίνακα
 - Να υπάρχει η δυνατότητα προσδιορισμού πεδίων προς ανάγνωση και πεδίων προς συμπλήρωση
 - Να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής του τύπου πεδίο προς συμπλήρωση που θα είναι διαθέσιμο σε κάθε στήλη

4.2.7 Μητρώο Δικαιολογητικών

Το υποσύστημα «Μητρώο Δικαιολογητικών» θα πρέπει να είναι μια εφαρμογή καταλαβογράφησης και οργάνωσης των δικαιολογητικών που απαιτούνται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία να συνοδεύουν κάθε αίτηση ενδιαφερόμενου για υπηρεσίες τις υπηρεσίες καθημερινότητας που θα παρέχουν οι Φορείς Αυτοδιοίκησης Α' βαθμού, μέσω των σχετικών Ψηφιακών Φορμών Αίτησης που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Την ίδια στιγμή, η εφαρμογή θα πρέπει να συνοδεύεται από τα απαραίτητα web services μέσω των οποίων κάθε δικαιολογητικό δεν θα αποτελεί μία απλή περιγραφή αλλά θα μετατρέπεται σε πεδίο μεταφόρτωσης του σχετικού αρχείου κατά την φάση ψηφιακής υποβολής αίτησης στο πλαίσιο του παρόντος έργου, ανάλογα με τις αντιστοιχίες που έχουν κάνει οι αρμόδιοι χρήστες του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών.

Η οργάνωση του περιεχομένου της εφαρμογής θα πρέπει να γίνεται μέσω κατηγοριοποίησης των δικαιολογητικών σε ομοειδείς ομάδες και να δίνεται η δυνατότητα αρχικοποίησης αρχών έκδοσης δικαιολογητικών και απλής καταγραφής πληροφοριών για περιπτώσεις δικαιολογητικών που μπορούν να αντληθούν μέσω διαλειτουργικότητας.

4.2.7.1 Είσοδος στο Μητρώο Δικαιολογητικών

Για την είσοδο στο Μητρώο Δικαιολογητικών οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα πρέπει να χρησιμοποιούν τους προσωπικούς τους κωδικούς δημόσιας διοίκησης.

Μετά την επιτυχή είσοδο στην εφαρμογή, κάθε χρήστης, ανάλογα με τον ρόλο και τα δικαιώματα του θα πρέπει να αποκτά πρόσβαση σε ένα dashboard με στατιστικά που αποτυπώνουν στοιχεία χρήσης των δικαιολογητικών από τις ψηφιακές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο έργο.

4.2.7.2 Κατηγορίες δικαιολογητικών

Τα δικαιολογητικά που θα καταχωρίζονται στο Μητρώο Δικαιολογητικών θα πρέπει να υπάγονται σε ευρύτερες κατηγορίες.

Ο διαχειριστής του υποσυστήματος θα πρέπει να μπορεί να έχει πρόσβαση σε πίνακα όπου θα εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες κατηγορίες δικαιολογητικών και με την χρήση κατάλληλων φίλτρων να αναζητεί κατηγορίες στις οποίες επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση στο περιβάλλον επεξεργασίας τους.

Μέσα από την οθόνη με τον ανωτέρω πίνακα ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί και να δημιουργήσει ή να διαγράψει μια κατηγορία δικαιολογητικών.

4.2.7.3 Καταχώριση νέου δικαιολογητικού – επεξεργασία υφιστάμενου

Οι διαβαθμισμένοι χρήστες του υποσυστήματος θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε πίνακα όπου θα εμφανίζονται όλα τα διαθέσιμα δικαιολογητικά και με την χρήση κατάλληλων φίλτρων να αναζητεί δικαιολογητικά στα οποία επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση στο περιβάλλον επεξεργασίας τους.

Μέσα από την οθόνη με τον ανωτέρω πίνακα οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να δημιουργήσουν, να τροποποιήσουν ή να διαγράψουν ένα δικαιολογητικό.

Στο παράθυρο επεξεργασίας ενός δικαιολογητικού το υποσύστημα θα πρέπει να διαθέτει τα κατάλληλα πεδία ώστε ο χρήστης να μπορεί κατά πρώτον να καταχωρίσει τις εξής πληροφορίες:

- Τίτλος δικαιολογητικού
- Κατηγορία δικαιολογητικού (επιλογή τιμής από λίστα με βάση τις καταχωρίσεις στις «Κατηγορίες δικαιολογητικών»)
- Αρχή έκδοσης (επιλογή τιμής από λίστα με βάση τις καταχωρίσεις στις «Αρχές Έκδοσης δικαιολογητικών»)
- Πεδίο επιλογής αν το δικαιολογητικό διατίθεται μέσω web service ή όχι
- Πεδίο επισύναψης αρχείου – υποδείγματος του δικαιολογητικού.

Κατά δεύτερον θα πρέπει ο χρήστης να μπορεί να συσχετίσει το δικαιολογητικό το οποίο επεξεργάζεται με ψηφιακές υπηρεσίες του έργου.

4.2.7.4 Αρχές έκδοσης δικαιολογητικών

Οι διαβαθμισμένοι χρήστες του υποσυστήματος θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε πίνακα όπου θα εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες αρχές έκδοσης δικαιολογητικών και με την χρήση κατάλληλων φίλτρων να αναζητούν κατηγορίες στις οποίες επιθυμούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο περιβάλλον επεξεργασίας τους.

Μέσα από την οθόνη με τον ανωτέρω πίνακα οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν και να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν μια αρχή έκδοσης δικαιολογητικών.

4.2.8 Υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου

Το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την ληματογράφηση του θεσμικού πλαισίου παροχής των πενήντα υπηρεσιών καθημερινότητας του έργου.

Στο υποσύστημα αυτό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα καταγραφής νόμων, ΠΔ, ΚΥΑ, ΥΑ και κανονισμών ως εξής:

- Τίτλος ΦΕΚ (π.χ Α64/2024)
- Τίτλος εγγράφου
- Αριθμός πράξης (π.χ. Νόμος Υπ' αριθμ 5107)
- Ημερομηνία
- Σύνοψη
- Tags
- Link προς το Εθνικό τυπογραφείο ή προς το portal της Ε.Ε.
- Ψηφιακές υπηρεσίες που εμπλέκονται: Κωδικός και τίτλος
- Ενεργή εγγραφή (ΝΑΙ/ΟΧΙ) (για τις περιπτώσεις που παύει η ισχύς)

Ο συγγραφέας κάθε ψηφιακής υπηρεσίας καθημερινότητας στον Οδηγό Υπηρεσιών θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει το θεσμικό πλαίσιο παροχής της μέσα από εγγραφές που θα έχουν

καταχωριστεί στο υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου. Με την επιλογή αυτή, αυτόματα στο υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου θα πρέπει να καταλογογραφούνται οι ψηφιακές υπηρεσίες που εμπλέκονται με την εγγραφή. Εφόσον ο συγγραφέας δεν εντοπίζει τα απαιτούμενα στοιχεία στο υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να δημιουργήσει νέα εγγραφή στο υποσύστημα, την οποία στη συνέχεια θα αξιοποιήσει για την άντληση των δεδομένων στην υπηρεσία που δημιουργεί ή τροποποιεί.

4.2.9 Υποσύστημα συλλογής διαχείρισης ψηφιακών αιτήσεων

Όπως περιεγράφηκε στις απαιτήσεις που αφορούν στο Μέτωπο Εργασίας 1, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει υποσύστημα συλλογής και διαχείρισης ψηφιακών αιτημάτων αλλά και αιτήσεων, καθώς στόχος είναι η συγκέντρωση του συνόλου των περιστατικών εξυπηρέτησης, ανεξαρτήτως τύπου (αίτημα / αίτηση) ή καναλιού υποβολής σε ένα σημείο. Οι ειδικότερες απαιτήσεις του ζητούμενου υποσυστήματος αναφορικά με την συλλογή και ψηφιακή διαχείριση αιτήσεων έχουν αποτυπωθεί στην σχετική ενότητα του Μετώπου Εργασίας 1 και οι απαιτούμενες λειτουργίες συνοψίζονται στις εξής:

- Παραμετροποίηση θεματολογιών εξυπηρέτησης που αφορούν σε ψηφιακές φόρμες αίτησης
- Συγκέντρωση ψηφιακών αιτήσεων σε οθόνη συλλογής περιστατικών εξυπηρέτησης με ειδική σήμανση που θα επιτρέπει στον υπάλληλο εξυπηρέτησης την αναγνώρισή της
- Δυνατότητα προβολής βασικών στοιχείων αίτησης, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων της και στοιχείων του υποβάλλοντος την αίτηση
- Δυνατότητα προβολής των μεταδεδομένων ψηφιακής φόρμας αίτησης
- Δυνατότητα προώθησης ψηφιακής φόρμας αίτησης σε άλλη δομή εξυπηρέτησης ή σε άλλον υπάλληλο εξυπηρέτησης
- Δυνατότητα καταγραφής της κατάστασης επεξεργασίας της αίτησης
- Δυνατότητα ορθής επανάληψης απάντησης σε ψηφιακή αίτηση.

5. Οριζόντιες Απαιτήσεις

5.1 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης έργου

Δεδομένου ότι το σύστημα θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε υπολογιστικές υποδομές G-Cloud της ΓΓΠΣΨΔ, ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη αρχιτεκτονική, με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στην ενότητα **2.2 Κυβερνητικού Νέφους Δημοσίου Τομέα (G-Cloud)** και το Παράρτημα XII.

5.1.1 Χρήση Τεχνολογικών Standards - Portability

Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των υποσυστημάτων, θα πρέπει να είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα standards (όπως HTML, XML, LDAP κλπ).

5.1.2 Χρήση σύγχρονων/Δοκιμασμένων Τεχνολογιών

Η υλοποίηση των υποσυστημάτων θα πρέπει να βασιστεί σε σύγχρονες και δοκιμασμένες τεχνολογίες, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο, ανθεκτικότητα στο χρόνο, αξιοπιστία και επεκτασιμότητα.

Θα πρέπει να υιοθετηθεί **Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική** του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού. Επιπλέον, θα πρέπει να υιοθετηθεί **Αρχιτεκτονική N-tier** για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει αναλυτικά στην προσφορά του, τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες.

5.2 Διαχείριση χρηστών

Χρήστες του συστήματος είναι αυτοί που μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα για την υποβολή αιτήματος υποστήριξης (εφεξής εξωτερικοί χρήστες), όσο και αυτοί που αναλαμβάνουν αφενός την διαχείριση του (εφεξής διαχειριστές) και αφετέρου την αρμοδιότητα εξυπηρέτησης αιτημάτων (εφεξής εσωτερικοί χρήστες) που έχουν εξουσιοδοτηθεί στο σύστημα.

Σε ότι αφορά στους εξωτερικούς χρήστες, το ζητούμενο σύστημα θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα προσδιορισμού της ιδιότητας του εξυπηρετούμενου και αντίστοιχα να περιλαμβάνει σχετικά πεδία που θα μπορούν να καταχωρηθούν οι αναγκαίες κατά περίπτωση πληροφορίες – στοιχεία.

Τέλος σε ότι αφορά στους εσωτερικούς χρήστες, αυτοί θα πρέπει να διαθέτουν διακριτούς ρόλους που θα αποτυπώνουν τόσο την θέση τους στην διοικητική ιεραρχία, όσο τη θέση τους στο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης. Με βάση το ρόλο του χρήστη θα πρέπει να προκύπτει και η διαβάθμιση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων στο ζητούμενο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης.

Οι εξωτερικοί Χρήστες θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες – σε κάθε περίπτωση που απαιτείται αυθεντικοποίηση μέσω διαλειτουργικότητας με την υπηρεσία OAuth-2 (κωδικοί TaxisNet).

Οι εσωτερικοί χρήστες θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω διαλειτουργικότητας με την υπηρεσία OAuth-2 Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης. Η πρόσβαση των εσωτερικών χρηστών θα πραγματοποιείται μετά από την εξουσιοδότηση τους από το αρμόδιο τοπικό διαχειριστή του συστήματος οριζόντιων εξουσιοδοτήσεων της ΓΓΠΣΨΔ.

Αντικείμενο του ζητούμενου συστήματος είναι και η λειτουργία διακριτού υποσυστήματος διαχείρισης χρηστών με τις εξής δυνατότητες:

Δημιουργία νέου εσωτερικού χρήστη

Τροποποίηση στοιχείων εσωτερικού χρήστη

Ρόλοι εσωτερικών χρηστών



5.2.1 Δημιουργία νέου εσωτερικού χρήστη

Για την δημιουργία ενός νέου εσωτερικού χρήστη το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να απαιτεί την καταχώριση των εξής στοιχείων:

Επώνυμο

Όνομα

Αριθμός Φορολογικού Μητρώο

Φύλο

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (μοναδική ανά χρήστη)

Υπηρεσιακή μονάδα στην οποία είναι τοποθετημένος

Θέση στην ιεραρχία

Επιπρόσθετα το ζητούμενο υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την καταγραφή πρόσθετων πληροφοριών κατά την δημιουργία ενός εσωτερικού χρήστη όπως:

Τηλέφωνο επικοινωνίας

Πατρώνυμο

Διεύθυνση εργασίας

Ιδιότητα (μόνιμος υπάλληλος ή εξωτερικός συνεργάτης)

5.2.2 Τροποποίηση στοιχείων εσωτερικού χρήστη

Από το σύνολο των στοιχείων που αναφέρθηκαν ως υποχρεωτικά και ως επιθυμητά προς συμπλήρωση κατά την δημιουργία ενός νέου χρήστη τα ακόλουθα θα πρέπει να μπορούν να τροποποιηθούν και μετά την αρχικοποίηση του χρήστη:

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (μοναδική ανά χρήστη)

Υπηρεσιακή μονάδα στην οποία είναι τοποθετημένος

Θέση στην ιεραρχία

Τηλέφωνο επικοινωνίας

Διεύθυνση εργασίας

Ιδιότητα (μόνιμος υπάλληλος ή εξωτερικός συνεργάτης)

5.2.3 Ρόλοι εσωτερικών χρηστών

Δεδομένης της διαφορετικής σκοπιμότητας που συνεπάγεται κάθε ένα από τα ζητούμενα υποσυστήματα, στη συνέχεια επιχειρείται μια ενδεικτική καταλογογράφηση των απαιτούμενων ρόλων με βάση τις λειτουργικές προδιαγραφές που περιεγράφηκαν στην αποτύπωση των απαιτήσεων κάθε υποσυστήματος.

5.2.3.1 Υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών

Οι ζητούμενοι ρόλοι του υποσυστήματος διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών είναι:

Διαχειριστής υποσυστήματος

Συγγραφέας υπηρεσίας

Υπεύθυνος έγκρισης υπηρεσίας

Υπεύθυνος δημοσίευσης υπηρεσίας

5.2.3.2 Call Center

Οι ζητούμενοι ρόλοι στο πλαίσιο λειτουργίας του Call Center είναι:

Call Center Supervisor

Call Center Agent

5.2.3.3 Native mobile πλατφόρμα

Οι ζητούμενοι ρόλοι στο πλαίσιο λειτουργίας της native mobile πλατφόρμας είναι:

Διαχειριστής πλατφόρμας

Αποστολέας ενημερώσεων

Διαχειριστής κατηγοριών ενημερώσεων

5.2.3.4 Ψηφιακό ραντεβού για τον προγραμματισμό επίσκεψης πολίτη στον φορέα

Οι ζητούμενοι ρόλοι του υποσυστήματος ψηφιακών ραντεβού είναι:

Διαχειριστής υποσυστήματος

Διαχειριστής προγράμματος ραντεβού

Τηλεφωνικός εκπρόσωπος κλεισίματος ραντεβού

5.2.3.5 Υποσύστημα συλλογής και διαχείρισης αιτήσεων και αιτημάτων

Οι ζητούμενοι ρόλοι του υποσυστήματος συλλογής και διαχείρισης αιτήσεων και αιτημάτων είναι:

Κεντρικός διαχειριστής υποσυστήματος

Διαχειριστής φορέα

Call Center Supervisor

Call Center Agent

Προϊστάμενος δομής εξυπηρέτησης

Μέλος δομής εξυπηρέτησης

5.2.3.6 Υποσύστημα Σχεδιασμού των αιτήσεων με low code/no code χαρακτηριστικά

Δεδομένης της απαίτησης διαλειτουργικότητας του ζητούμενου υποσυστήματος σχεδιασμού ψηφιακών φορμών αίτησης με το υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών δεν απαιτούνται διακριτοί ρόλοι για το παρόν υποσύστημα αλλά η πρόσβαση κάθε χρήστη σε αυτό ανάλογα με τον ρόλο του στο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών.

5.2.3.7 Μητρώο δικαιολογητικών

Οι ζητούμενο ρόλοι του υποσυστήματος του Μητρώου Δικαιολογητικών είναι:

Διαχειριστής υποσυστήματος

Υπεύθυνος έγκρισης δικαιολογητικών

Εισηγητής δικαιολογητικών

5.2.3.8 Υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου

Δεδομένης της απαίτησης διαλειτουργικότητας του ζητούμενου υποσυστήματος διαχείρισης θεσμικού πλαισίου με το υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών δεν απαιτούνται διακριτοί ρόλοι για το παρόν υποσύστημα αλλά η πρόσβαση κάθε χρήστη σε αυτό ανάλογα με τον ρόλο του στο υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών του Οδηγού Υπηρεσιών.

5.3 Διαλειτουργικότητα

Με δεδομένο ότι η αποδοτική επικοινωνία και συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων στον τομέα της πολιτικής προστασίας αποτελεί προϋπόθεση για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, καθίσταται σαφές ότι η αμοιβαία πρόσβαση, ανταλλαγή και αξιοποίηση κρίσιμων πληροφοριών και δεδομένων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την κρίση, αποτελεί προτεραιότητα στην κατεύθυνση προστασίας της ανθρώπινης ζωής, των υποδομών και των φυσικών πόρων της χώρας από κινδύνους και καταστροφές.

Για τους παραπάνω στόχους, το έργο θα περιλαμβάνει τις παρακάτω μορφές διαλειτουργικότητας:

- Οριζόντια: διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια υποσυστημάτων.
- Κάθετη: διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με τα υφιστάμενα συστήματα του Φορέα.
- Εξωτερική: διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με εξωτερικά συστήματα τρίτων Φορέων.

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>).

Θα πρέπει να υλοποιηθεί σχήμα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης)

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε SOAP:

- XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων
- SOAP (Simple Object Access Protocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web- services
- WSDL (Web Services Description Languages) για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχίες πρωτοκόλλων των web-services.

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε REST:

- JSON over HTTPS

Ο Ανάδοχος του έργου, σε συνεργασία με τον Κύριο του Έργου θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.

Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και θα εκπαιδεύει στην χρήση τους τα στελέχη των Φορέων Λειτουργίας και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης.

Η επιτυχία του έργου στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην επίτευξη υψηλού επιπέδου διαλειτουργικότητας των επιμέρους παραδοτέων, τόσο μεταξύ τους, όσο και με τις υπηρεσίες του ΚΕΔ. Επιπλέον στοιχείο επιτυχίας του έργου είναι η λειτουργία API της συνολικής λύσης με την χρήση του οποίου θα ενσωματωθούν – διαλειτουργήσουν υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα των φορέων κυρίως στο επίπεδο της αυτοδιοίκησης.

Το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας του έργου αποτελεί το σύνολο των αλληλεπιδράσεων και εξαρτήσεων μεταξύ των βασικών συστατικών που προωθούν και οργανώνουν τη διαλειτουργικότητα. Σκοπός του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας είναι η εξασφάλιση ενός ολιστικού, ανοικτού, δυναμικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για την παροχή και υποστήριξη ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Στόχος είναι οι εμπλεκόμενοι φορείς να μπορούν να συνεργάζονται μεταξύ τους ως ενιαίο σύστημα, διατηρώντας ταυτόχρονα την αυτονομία τους. Το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας περιλαμβάνει τις πολιτικές και διαδικασίες, τα συστήματα και τις πληροφορίες, τα οποία σε συνδυασμό με τους ανθρώπινους πόρους, επιτρέπουν την παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών.



Πηγή: Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών

Το έργο θα επιχειρήσει ολιστική προσέγγιση καλύπτοντας τις βασικές αρχές διαλειτουργικότητας στα αντικείμενα που θα συμπεριλάβει.

Για τη διαλειτουργικότητα της πλατφόρμας με έτερα συστήματα θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ως μέσο διασύνδεσης το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της ΓΓΠΣΨΔ. Επίσης, για την υλοποίηση των απαραίτητων διεπαφών συστημάτων (APIs) κατ' ελάχιστον αυτών που αφορούν φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, θα πρέπει να αξιοποιηθεί το Περιβάλλον Διαλειτουργικότητας (ΠΕ.Δ) που είναι εγκατεστημένο στη ΓΓΠΣΨΔ και να ακολουθηθεί ο «Οδηγός υλοποίησης Κοινών Υπηρεσιών ΠΕ.Δ». Τα webservices που θα έχουν υλοποιηθεί στο ΠΕ.Δ, κατά την περίοδο υλοποίησης του παρόντος, θα είναι διαθέσιμα ώστε να αξιοποιηθούν με βάση την «Διαδικασία Διάθεσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών μέσω του ΠΕ.Δ.» της ΓΓΠΣΨΔ.

5.3.1 Θεσμική Διαλειτουργικότητα

«Οι νομοθετικές και κανονιστικές πράξεις θα πρέπει να διευκολύνουν την ψηφιοποίηση (digital by default) και τη διαλειτουργικότητα (interoperability by design) των δημοσίων υπηρεσιών, ειδικότερα την ανταλλαγή και την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, ακολουθώντας παράλληλα τη βασική αρχή περί ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας των πολιτών. Στην

κατεύθυνση αυτή, προβλέπεται ότι οι νέες νομοθετικές ή κανονιστικές πράξεις ή οι αναθεωρήσεις τους θα πρέπει να υποβάλλονται σε σχετικούς ελέγχους διαλειτουργικότητας.»

Αντικείμενο των υπηρεσιών του Αναδόχου είναι η συγκέντρωση της σχετικής νομοθεσίας και των κανονιστικών πράξεων, για το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παράξει το έργο, σε ένα ενιαίο υποσύστημα και η σύνταξη έκθεσης προσαρμογής σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της θεσμικής διαλειτουργικότητας. Η έκθεση προσαρμογής θα αποτελέσει αντικείμενο εισόδου της μελέτης επιπτώσεων (impact assessment), η οποία θα αναπτυχθεί στη συνέχεια και δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας.

5.3.2 Οργανωσιακή και Σημαιολογική Διαλειτουργικότητα

«Σκοπός της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι η εναρμόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών για την αδιάλειπτη παροχή δημοσίων υπηρεσιών και συναλλαγών σε κάθε επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων του τοπικού, του εθνικού και του ευρωπαϊκού επιπέδου, μέσω της αναγνώρισης του οργανωτικού μοντέλου, των αρμοδιοτήτων, των ευθυνών και προσδοκιών των εμπλεκόμενων φορέων, προκειμένου να επιτύχουν από κοινού συμπεφωνημένους και αμοιβαία επωφελείς στόχους.

Πρακτικά, η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα συνεπάγεται την ενοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και την ανταλλαγή των συναφών πληροφοριών βάσει αμοιβαίων συμφωνιών μεταξύ των φορέων, με κριτήριο την απλοποίηση και τη μείωση των διοικητικών βαρών προς όφελος των πολιτών και γενικότερα των χρηστών. «

Το έργο επιχειρεί να αντιμετωπίσει τον κατακερματισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταξύ των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και γενικής κυβέρνησης για ένα προσυμφωνημένο πλήθος πενήντα (50) νέων υπηρεσιών οι οποίες θα δημοσιευθούν στην ενιαία κυβερνητική πύλη gov.gr. Στην ουσία, σε αντίθεση με την πρακτική πολλών ετών που επέτρεψε, αν όχι ενθάρρυνε, την χωρίς κανόνες και προσανατολισμό ανάπτυξη υπηρεσιών από τους Δήμους, το έργο φιλοδοξεί να ενοποιήσει λειτουργικά και οργανωσιακά τις βασικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολίτη στην καθημερινότητα του.

Κάθε υπηρεσία σχετιζόμενη με το έργο διαφορετικά θα έπρεπε να αναπτυχθεί ισάριθμες φορές, με τους δήμους που την παρέχουν. Συνακόλουθα οι διαλειτουργικότητες θα έπρεπε να προσφερθούν πολλαπλάσιες φορές. Αν το έργο παρέχει πενήντα ψηφιακές υπηρεσίες εκτιμάται ότι θα αποτρέψει την ανάπτυξη $332 * 50 = 16,600$ ψηφιακών υπηρεσιών καθώς θα ήταν υποχρεωμένος κάθε δήμος να αναπτύξει την ίδια υπηρεσία διακριτά από τους υπόλοιπους. Αντίστοιχα αν οι διαλειτουργικότητες που τελικά θα αξιοποιήσει το έργο είναι έστω είκοσι (20) τότε θα απαιτούσε η αυτόνομη ανάπτυξη τουλάχιστον 6.640 web services συνολικά για τους 332 Δήμους της χώρας.

Υπό αυτό το πρίσμα η τυποποίηση της διαδικασίας που θα προσφέρει το έργο γεννά σημαντική οικονομία κλίμακας, τόσο στο κράτος, όσο και στους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης,

διευκολύνοντας παράλληλα τους Δήμους να υιοθετήσουν απλοποιημένες μορφές κοινόχρηστων υπηρεσιών.

Σημαντικό ρόλο στην επίτευξη του στόχου αυτού διαδραματίζει η decentralized προσέγγιση του έργου, που επιτρέπει την υιοθέτηση μίας κοινής αίτησης ανά υπηρεσία αναρτημένης στο gov.gr και ανεπτυγμένης με τα πρότυπα του gov.gr, ενώ παράλληλα κάθε φορέας αποτελεί διακριτό tenant με διακριτή παραμετροποίηση, στο ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών.

Σημαντικό πλεονέκτημα του έργου θα είναι η χρήση κοινού λεξικού για τις κοινόχρηστες υπηρεσίες του έργου, το οποίο στο μέλλον θα μπορεί να αποτελέσει μέρος του λεξικού των υπηρεσιών των δήμων, σύμφωνα με τα εθνικά και ευρωπαϊκά πρότυπα.

5.3.3 Τεχνολογική Διαλειτουργικότητα

«Εξαιτίας του μεγέθους της δημόσιας διοίκησης μια πληθώρα υφιστάμενων, μη-διαλειτουργικά σχεδιασμένων συστημάτων (legacy systems) δημιουργεί επιπλέον εμπόδιο κατά την ανάπτυξη διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών. Η τεχνική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι θα αποφεύγεται τόσο η ανάπτυξη νέων κατακερματισμένων πληροφοριακών νησίδων που δύσκολα πλέον καθίστανται διαλειτουργικές όσο και η δημιουργία νέων υπηρεσιών που δεν έχουν την τεχνική δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών. Η συγκεκριμένη πτυχή της διαλειτουργικότητας καλύπτει εφαρμογές και υποδομές που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες. Περιλαμβάνει τις προδιαγραφές διεπαφών, τις υπηρεσίες διασύνδεσης, τις υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων, καθώς και την παρουσίαση, ανταλλαγή και προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιούνται»

Ο χώρος των Δήμων ανήκει κατ' εξοχήν στους χώρους που έχουν τα προηγούμενα έτη αναπτυχθεί πληροφοριακές νησίδες με ή χωρίς εξωστρέφεια που απαιτούν μεγάλη κατανάλωση πόρων για να καθιστούν διαλειτουργικές σύμφωνα με τους κανόνες του ΚΕΔ και τις ανάγκες μοναδικής δημοσίευσης της υπηρεσίας στο gov.gr. Το έργο αναπτύσσοντας υπηρεσίες πρότυπα του νέου πνεύματος σχεδιασμού δημοσίων υπηρεσιών θα προσφέρει εξωστρέφεια στα υφιστάμενα legacy συστήματα των Δήμων (όπου αυτό είναι εφικτό) και θα ομογενοποιήσει τις παρεχόμενες για τον πολίτη υπηρεσίες σε ενιαίες, οριζόντιες, κοινόχρηστες υπηρεσίες.

Οι άξονες διαλειτουργικότητας του έργου είναι οι ακόλουθοι:

Client Side – Κατανάλωση διαλειτουργικοτήτων που παρέχονται από το ΚΕΔ για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών ή/και την άντληση δικαιολογητικών

Server Side G2B – Παραγωγή διαλειτουργικοτήτων από την ενιαία κυβερνητική πύλη gov.gr, προς όλα τα έτοιμα πακέτα διαχείρισης έργου τοπικής αυτοδιοίκησης για τις υπηρεσίες που θα αναπτύξει το έργο, ώστε να διατηρηθούν τα υφιστάμενα back-office συστήματα των Δήμων και να αξιοποιηθούν οι υπηρεσίες του gov.gr ως στοιβάδα εξωστρέφειας των legacy systems των Δήμων, σε όποιες περιπτώσεις οι Δήμοι επιλέξουν. Η υλοποίηση θα πραγματοποιηθεί με την αξιοποίηση api που θα προσφέρει το έργο και θα διατεθεί στους κατασκευαστές λογισμικού μέσω του ΚΕΔ.

Server Side G2G – Ενημέρωση του CRMS για τις βασικές αιτήσεις των πολιτών, εκ των 50 νέων ψηφιακών υπηρεσιών. Επιπλέον θα προσφερθούν services προς τη δημόσια διοίκηση για

συστήματα που έχουν αναπτυχθεί από τους φορείς κάθετα (στο πλαίσιο ενός Δήμου) ή και οριζόντια (π.χ. ΣΗΔΕ ΊΡΙΔΑ)

Api – End to end διαλειτουργικότητα. Καθώς στους δήμους λειτουργούν πλήθος συστημάτων που υποστηρίζουν ανά περίπτωση τόσο μητρώα, όσο και επιχειρησιακές ροές ή ακόμα και αιτήσεις πολιτών (ανάλογα με το βαθμό ψηφιακής ωριμότητας κάθε δήμου), αντικείμενο του έργου θα είναι η εναρμόνιση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών στο gov.gr με την χρήση υπηρεσιών διαλειτουργικότητας που θα επιτρέψουν την λειτουργία των υφιστάμενων συστημάτων με ενιαίους κανόνες.

Στόχος είναι οι παρεχόμενες υπηρεσίες, ανεξάρτητα αν θα καταναλωθούν από τους δήμους ως συνολική λύση ή αν θα αξιοποιηθούν επιμέρους components της λύσης να διαθέτουν τα ελάχιστα απαιτούμενα κοινά χαρακτηριστικά:

- Κοινό ή παρόμοιο UI- UX σύμφωνα με τους κανόνες του gov.gr
- Κοινή μοναδική καταλογογραφημένη υπηρεσία στο gov.gr
- Κοινό θεσμικό πλαίσιο
- Κοινές προϋποθέσεις δικαιολογητικών όπου απαιτούνται
- Κοινή διαχείριση των αιτήσεων μέσω των θυρίδων των Δήμων και των Θυρίδων των πολιτών
- Κοινή – ενιαία χρήση της σήμανσης εγγράφων
- Κοινή χρήση του αποθετηρίου απαντήσεων για τις υπηρεσίες υποστήριξης.

5.3.3.1 Client Side Services

Authentication

OAuth-2: Θα αξιοποιηθεί ο μηχανισμός αυθεντικοποίησης εξωτερικών χρηστών Taxis Net της ΓΓΠΣΨΔ

OAuth-pa: – Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης. Θα αξιοποιηθεί ο μηχανισμός χρήσης κωδικών δημόσιας διοίκησης της ΓΓΠΣΨΔ για την είσοδο των εσωτερικών χρηστών

Οριζόντιο σύστημα εξουσιοδοτήσεων: θα αξιοποιηθεί το σύστημα οριζόντιων εξουσιοδοτήσεων για την είσοδο και την επιλογή ρόλων των εσωτερικών χρηστών, αλλά και για την εξουσιοδότηση των πολιτικών προϊσταμένων των φορέων.

Στοιχεία εμπορικής Δραστηριότητας

Θα αξιοποιηθούν τα Web Services του ΓΕΜΗ για τις εμπορικές επιχειρήσεις

Εμπλουτισμός δεδομένων πολιτών

Ανάλογα με την φύση και το αντικείμενο κάθε υπηρεσίας ενδέχεται να απαιτηθούν (με την συναίνεση του εξωτερικού χρήστη) να αντληθούν πρόσθετα στοιχεία για την συμπλήρωση της αίτησης ή των δικαιολογητικών που απαιτούνται. Πληροφορίες αυτής της μορφής αφορούν:



Κοινωνικά στοιχεία, φορέας παροχής **ΑΜΚΑ**

Οικονομικά στοιχεία φορέας παροχής **ΑΑΔΕ** (Ε1, Ε9)

Προσωπικά στοιχεία φορέας παροχής **Μητρώο πολιτών** ΥΠΕΣ.

Παράβολα

Μέρος των ψηφιακών υπηρεσιών ενδέχεται να απαιτήσουν διαλειτουργικότητα με το σύστημα **e-paravolo** της ΓΓΠΣΨΔ, εφόσον για την λήψη της υπηρεσίας υπάρχει προϋπόθεση της καταβολής πληρωμής μέσω παραβόλου.

Θυρίδες

Στο πλαίσιο του έργου θα προσφερθούν για όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες διαλειτουργικότητες με τις **θυρίδες των Δήμων** και τις **θυρίδες πολιτών**

Σήμανση εγγράφων

Για το σύνολο των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν θα υλοποιηθεί διαλειτουργικότητα με τις **υπηρεσίες σήμανσης εγγράφων** του gov.gr

5.3.3.2 Server Side - API Services

Το έργο θα προσφέρει διαλειτουργικότητες με την μορφή ενιαίου τεκμηριωμένου API για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών με την χρήση εμπορικών συστημάτων ή και συστημάτων ιδιοκατασκευής (που έχουν αναπτύξει οι ίδιοι οι Δήμοι).

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών API θα προσφερθούν υπηρεσίες api :

Διασύνδεση με ΣΗΔΕ, ώστε τα αιτήματα των πολιτών να μεταφέρονται (εφόσον το επιλέξει ο Δήμος) στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων του Δήμου ή να περιλαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου.

Διασύνδεση με κάθετα συστήματα διαχείρισης μητρώων ή διαδικασιών Δήμων (εφόσον ο Δήμος επιλέξει την διατήρηση υφιστάμενου συστήματος). Τα σενάρια διασύνδεσης είναι δύο.

Ο Δήμος θα αξιοποιήσει τις δημοσιευμένες ψηφιακές υπηρεσίες στο gov.gr για να παρέχει εξωστρέφεια σε υφιστάμενα legacy συστήματα που λειτουργεί. Στην περίπτωση αυτή η αίτηση θα οδηγηθεί προς το υφιστάμενο legacy σύστημα του Δήμου. Θα επεξεργαστεί ο Δήμος το αίτημα και το παραγόμενο αποτέλεσμα της επεξεργασίας θα επιστρέψει μέσω του api (μεταδεδομένα και έγγραφα) προκειμένου να λάβει σήμανση (εφόσον περιλαμβάνει απαντητικό έγγραφο) και να αναρτηθεί στην θυρίδα του πολίτη.

Ο Δήμος θα αξιοποιήσει υφιστάμενα συστήματα υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων. Μέσω του api θα λαμβάνει την μοναδική κωδικοποίηση του gov.gr για την παρεχόμενη υπηρεσία και το κοινό set δικαιολογητικών. Το αίτημα του πολίτη θα μεταφέρεται στο περιεχόμενο του έργου (από το υφιστάμενο legacy system). Το αποτέλεσμα της επεξεργασίας (βλέπε Α) θα μεταφέρεται επίσης στο περιεχόμενο του έργου για δημοσίευση στην θυρίδα του πολίτη.

Επιπλέον το έργο θα εξασφαλίσει την διαλειτουργικότητα:

Με υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών που ενδεχομένως λειτουργούν **στους φορείς της γενικής κυβέρνησης**, ώστε να συγκεντρώνει όλα τα αιτήματα εξυπηρέτησης των πολιτών, από όλα τα παρεχόμενα κανάλια εξυπηρέτησης.

Με το κεντρικό σύστημα Support.gov.gr για την ανταλλαγή δεδομένων σχετικών με την υποστήριξη ψηφιακών υπηρεσιών από νέα κανάλια εξυπηρέτησης

Με υφιστάμενα Call Centers εξυπηρέτησης πολιτών μέσω της παροχής κεντρικού CTI μηχανισμού του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων πολιτών τηλεφωνικά.

5.4 Εμπιστευτικότητα – Απαιτήσεις Ασφάλειας

Κατά το σχεδιασμό του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμοι λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργούν Πληροφοριακά Συστήματα του έργου (π.χ.εικονικός εξοπλισμός))

την διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας, εντοπίζοντας και εφαρμόζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες θα προκύψουν από τη Φάση 1: Μελέτη Εφαρμογής του Έργου και σχετίζονται με τα ακόλουθα :

- Καθορισμό της Αρχιτεκτονικής Ασφάλειας και ανάπτυξη σχεδίου διαλειτουργικότητας των λύσεων ασφάλειας πληροφοριών με τις υποδομές και τις εφαρμογές του έργου
- Μελέτη για το τρόπο εφαρμογής των βέλτιστων πρακτικών για εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριών στις υποδομές και τις εφαρμογές του έργου
- Μελέτη μεθόδου αυθεντικοποίησης χρηστών κι διαχειριστών με χρήση πολλαπλών παραγόντων αυθεντικοποίησης
- Σχέδιο εργασιών εγκατάστασης και παραμετροποίησης των λύσεων ασφαλείας
- Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan) - Πλήρης Τεκμηρίωση της λειτουργίας του εφεδρικού συστήματος και οδηγός της διαδικασίας μεταφοράς της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος από το κύριο στο εφεδρικό, καθώς και επαναφοράς της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος από το εφεδρικό στο κύριο.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του και να συμμορφωθεί με:

- το συναφές θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει (πχ. για το απόρρητο των επικοινωνιών – Ν. 4411/2016, Ν. 4070/2012, Ν. 3917/2011, Ν. 3674/2008, κλπ, για την προστασία των

προσωπικών δεδομένων - Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ΕΕ GDPR 2016, κλπ.)

- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τυχόν διεθνή defacto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)
- Τα τεχνικά μέτρα ασφάλειας θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσφέρει για το έργο. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας των συστημάτων, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών. Η Πολιτική Ασφάλειας του συστήματος που θα αναπτυχθεί από τον Ανάδοχο, θα προσδιοριστεί αρχικώς με μεθοδικό και συστηματικό τρόπο, στο πλαίσιο της Φάσης 1 του Έργου και θα επικαιροποιείται σύμφωνα με την παρούσα ή όποτε κρίνεται απαραίτητο από την ΕΠΕ του Έργου, καθ' όλη τη διάρκεια των παρεχόμενων από τον Ανάδοχο υπηρεσιών ασφάλειας του έργου. Η πολιτική ασφάλειας θα περιλαμβάνει τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες οι οποίες είναι αναγκαίες για την επαρκή ασφάλεια των πληροφοριών και εφαρμογών των Πληροφοριακών Συστημάτων του έργου.

5.5 Ευχρηστία

Το σχεδιαζόμενο σύστημα θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας – ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην Προσφορά του, τη σχεδιαστική προσέγγιση καθώς και το πλάνο δοκιμασιών ευχρηστίας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ευχρηστίας.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας περιλαμβάνουν:

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- Μοναδική σύνδεση (single sign-on): Η σύνδεση στο web σύστημα θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει τα στοιχεία αυθεντικοποίησης ανάλογα με το ρόλο του. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών ανά ρόλο (single sign-on), χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να

επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.

- Αξιοπιστία: Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
- οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
- οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου),
- οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες,
- η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
- τα όρια των συναλλαγών του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά π.χ. ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

Προσανατολισμός: Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στην εσωτερική ή εξωτερική δικτυακή Πύλη ή στις web εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.

Ελαχιστοποίηση λαθών: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radiobuttons, drop-downlists κλπ.

Υποστήριξη Χρηστών: Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται όποτε και όταν απαιτούνται:

Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.

Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.

Όλο το περιβάλλον χρήστη (use rinterface, on-line help, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.

Διαφάνεια: Ο χρήστης θα πρέπει να "συναλλάσσεται" με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Πελατοκεντρική Αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη/αναβάθμιση Υποσυστημάτων και εφαρμογών, τεκμηριώνοντας έτσι τη συστηματική του προσέγγιση για διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις θα πρέπει να πιστοποιηθούν κατά τις φάσεις παράδοσης/αποδοχής των Υποσυστημάτων του Έργου μέσω της διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων/δοκιμών αποδοχής (acceptance tests).

Όσον αφορά την πρόσβαση για άτομα με αναπηρία αυτή θα διευκολύνεται με την συμμόρφωση στις προδιαγραφές και οδηγίες της πύλης gov.gr.

5.6 Επεκτασιμότητα

Το παρόν Έργο αποτελεί δυναμικό σύστημα του οποίου οι απαιτήσεις και λειτουργίες αναμένεται να διογκωθούν στο μέλλον ή να πρέπει να προσαρμοστούν σε μελλοντικές διοικητικές και άλλες μεταβολές. Δεδομένων των διαστάσεων της επένδυσης που γίνεται με το παρόν έργο, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ένα επίπεδο επεκτασιμότητας που θα επιτρέψει την αξιοποίηση του Έργου σε βάθος χρόνου.

Όλες οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν θα πρέπει να είναι παραμετρικές, επεκτάσιμες, και προσαρμόσιμες σε ενδεχόμενες αλλαγές του θεσμικού και νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Έργου.

Για κάθε νέα λειτουργικότητα απαιτείται από τον Ανάδοχο η πλήρης τεκμηρίωση και παροχή των API's του Application tier.

5.7 Απαιτήσεις σχετικές με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων

Εξασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) της Ε.Ε. και τον Ν. 4624/2019. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει όλα τα τεχνικά μέτρα που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 και της εθνικής νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

5.8 Συμβατότητα με Υπολογιστικές Υποδομές Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud

Το σύνολο των συστημάτων που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου, θα εγκατασταθούν στις υπολογιστικές υποδομές του κυβερνητικού νέφους G-Cloud, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θα προκύψουν από τη Μελέτη Εφαρμογής.

Στο G-Cloud που διαχειρίζεται η ΓΓΠΣΨΔ έχει δημιουργηθεί Landing Zone και Governance πολιτική. Αυτό σημαίνει ότι ακολουθούνται πιστά συγκεκριμένοι κανόνες που αφορούν στην ονοματολογία των υποδομών, ούτως ώστε ανά πάσα στιγμή να είναι κατανοητό μόνον από το όνομα του resource σε ποιον Φορέα και έργο ανήκει. Συγκεκριμένα η μορφή της ονοματολογίας είναι: <Subscription> - <Resource Group> - <Type of resource><name or number>. Για παράδειγμα: MIN05-RG02-VM02, D05-RG07-APPGW01.

Δεδομένου ότι το Σύστημα θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει στο G-Cloud, θα πρέπει:



Να έχει σαφώς καθορισμένες τις απαιτήσεις του σε αποθηκευτικό χώρο, δικτυακή κίνηση, backup, ασφάλεια και λοιπές συνοδευτικές υπηρεσίες, ώστε να καταταχθεί σε κάποιο από τα προσφερόμενα επίπεδα υπηρεσιών του G-Cloud.

Η λειτουργία των υπό ανάπτυξη συστημάτων να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικοεπιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του.

Η εσωτερική διευθυνσιοδότηση των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι παραμετρική και καθορίζεται κατά την εγκατάσταση στο Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud.

Η λειτουργία των εφαρμογών και συστημάτων θα πρέπει να συνάδει με τις προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud, καθώς και τις Αρχές Καλής Λειτουργίας Φιλοξενούμενων συστημάτων.

Σχετικά με τους υπολογιστικούς πόρους, οι εικονικές μηχανές (VMs) που θα απαιτηθούν στο πλαίσιο του παρόντος Έργου από το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει κατ' ελάχιστον να πληρούν τα μέγιστα τεχνικά χαρακτηριστικά των προς υλοποίηση συστημάτων, όπως αυτά θα προκύψουν από την Μελέτη Εφαρμογής.

Επιπρόσθετα, θα απαιτηθεί αποθηκευτικός χώρος για εγκατάσταση Βάσεων Δεδομένων και αποθήκευση αρχείων, ανάλογα με τις απαιτήσεις που θα οριστικοποιηθούν στην Φάση της Μελέτης Εφαρμογής, κατά μέγιστο 12TB.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται να περιγράψει και να τεκμηριώσει στην Τεχνική του Προσφορά την προτεινόμενη από αυτόν Αρχιτεκτονική του Συστήματος, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού υποδομής του G-Cloud που θα απαιτηθεί για την μετάπτωση και εγκατάσταση του Συστήματος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εγγυώνται την μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του G-Cloud. Συγκεκριμένα:

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

Περαιτέρω είναι, σημαντικό να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

Σε περίπτωση που κρίνεται ότι η χρήση του vmWare High Availabilty δεν επαρκεί για τις ανάγκες υψηλής διαθεσιμότητας του φιλοξενούμενου συστήματος και πρέπει να εγκατασταθεί κάποια τεχνολογία clustering, είναι επιθυμητό αυτή να είναι συμβατή με το περιβάλλον Νέφους και να μην εμποδίζει την ελεύθερη μετακίνηση των εικονικών μηχανών μεταξύ των φυσικών εξυπηρετητών του G- Cloud. Ομοίως για διατάξεις Υψηλής Απόδοσης.

Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο.

Είναι επιθυμητό η προτεινόμενη αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος να εκμεταλλεύεται τις προσφερόμενες δυνατότητες και παροχές του Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud, έτσι ώστε να είναι εφικτή η γρήγορη και εύκολη προσθήκη επιπλέον πόρων στο φιλοξενούμενο σύστημα (scale-up & scale-out) για κάλυψη μελλοντικών επιχειρησιακών αναγκών.

Επισημαίνεται ότι ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες της Πολιτικής Ασφάλειας που ισχύει για όλα τα φιλοξενούμενα Πληροφοριακά Συστήματα στο Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud, καθώς και να συμμορφώνεται με όλες τις απαραίτητες λειτουργικές απαιτήσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο της Προγραμματικής Συμφωνίας Φιλοξενίας Έργου. Η Πολιτική Ασφάλειας θα δοθεί στον Ανάδοχο κατά την Έναρξη του Έργου.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του ότι για τη λειτουργία του συστήματος θα παρασχεθούν από τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. υποδομές και άδειες με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στο Παράρτημα XII. **Οποιαδήποτε επιπλέον απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του.**

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

Ο Ανάδοχος λοιπόν θα πρέπει να συμπληρώσει τον ακόλουθο πίνακα διακριτά για κάθε προσφερόμενο περιβάλλον (ανάπτυξης, δοκιμών, προ-παραγωγικό, παραγωγικής λειτουργίας) με ένδειξη σε ποιο περιβάλλον αναφέρεται κάθε πίνακας:

Πίνακας 1: Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	
(αφορά το περιβάλλον ανάπτυξης/ δοκιμών, προ-παραγωγικό, παραγωγικής λειτουργίας)	
Πληροφοριακή Υποδομή	
Αριθμός Virtual Machines (VMs)	
Συνολικά v-Cores απαιτούμενων VMs	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Συνολικό Storage (TB)	
Απαιτούμενες άδειες λογισμικού	
(οι οποίες δύναται να διατίθενται από τη Γ.Γ.Π.Σ.Σ.Ψ.Δ. βάσει του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ XII)	
Κατασκευαστής και όνομα προϊόντος	Αριθμός αδειών
Άλλες απαιτήσεις υποδομής	
(δεν διατίθενται και δεν αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII αλλά απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος)	
Δικτυακές απαιτήσεις λειτουργίας	
(διαστασιολόγηση ως προς τις δικτυακές απαιτήσεις των συστημάτων και ειδικότερα σε επίπεδο bandwidth και QoS. Ενδεικτικά: εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων ή αναφορά άλλης παραμέτρου που κρίνεται αναγκαία)	
Σημείωση: Οι ανωτέρω απαιτήσεις αφορούν την αρχική παραγωγική λειτουργία του συστήματος (στην απαιτούμενη υποδομή για το περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας). Εάν απαιτείται αύξηση αυτής (για παράδειγμα αύξηση Storage) θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφερθεί το ποσοστό ετήσιας αύξησης (%) σε σχέση με την αρχική υποδομή.	

Επισημαίνονται τα ακόλουθα:

- Κατά τη φάση της προσφοράς, ο Ανάδοχος θα παρουσιάσει τη φυσική αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης περιγράφοντας αναλυτικά τις τεχνολογίες, το λογισμικό εφαρμογών (εμπορικά προϊόντα ή πλατφόρμες ανοικτού κώδικα) και τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιηθεί, καθώς και τις απαιτήσεις σε πόρους και υποδομές που επιθυμεί να αξιοποιήσει για την υποστήριξη του συστήματος.
- Σε περίπτωση που το σύστημα απαιτεί την εγκατάσταση και λειτουργία επιμέρους έτοιμου λογισμικού (εμπορικού ή μη), πέραν αυτών που διατίθενται, αυτό θα πρέπει να είναι συμβατό

με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις Απαιτήσεις Ασφαλείας.

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

5.9 Ανοικτά Πρότυπα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των συστημάτων (υλικού και λογισμικού) του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών
- τη διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- την φορητότητα (portability) των εφαρμογών
- την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη όλων των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού,

Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων

Για τα υποσυστήματα εξωστρεφών υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο παρουσίας, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.

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

Το είδος των δεδομένων που θα εξάγονται καθώς και των προτύπων που θα εφαρμοσθούν θα εξειδικευτεί περαιτέρω και θα οριστικοποιηθεί στα πλαίσια της Μελέτης Εφαρμογής, λαμβάνοντας υπόψη και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

5.10 Πολυκαναλική προσέγγιση

Η υλοποίηση του παρόντος έργου ως προς το σκέλος της παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης είναι από τη φύση του πολυκαναλικό έργο. Στην ουσία το έργο δημιουργεί το πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών και ενεργοποιεί όλα τα πιθανά κανάλια εξυπηρέτησης για τους πολίτες που αναζητούν υπηρεσίες εξυπηρέτησης τόσο για δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr όσο και για μη ψηφιακές υπηρεσίες στους φορείς παροχής τους.

Ο πολίτης έχει την ανάγκη να επικοινωνήσει με φορέα για να λάβει υπηρεσίες υποστήριξης. Εφόσον οι ζητούμενες υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr τότε ο πολίτης λαμβάνει υπηρεσίες εξυπηρέτησης μέσω της υποβολής γραπτών αιτημάτων στην οριζόντια πλατφόρμα υποστήριξης support.gov.gr που είναι ήδη σε παραγωγική λειτουργία και δεν αποτελεί αντικείμενο του έργου.

Για την αίτηση και παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης με εναλλακτικά κανάλια για δημοσιευμένες ψηφιακές υπηρεσίες ή για μη ψηφιακές υπηρεσίες, ισχύουν τα ακόλουθα.

Σε ποιον
Φορέα;

- Δήμο
- φορέα Γενικής Κυβέρνησης

Για ποιον
λόγο;

Για να λάβει εξυπηρέτηση για:

- **A.** Δημοσιευμένες υπηρεσίες στο gov.gr, αλλά από εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης ή
- **B.** Μη ψηφιακές υπηρεσίες ή υβριδικά παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά με χρήση ψηφιακής υποστήριξης από τα διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης

Με ποια κανάλια
επικοινωνίας -
Εξυπηρέτησης;

- Οδηγός μη ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών του φορέα ή
- Επίσκεψη στην υπηρεσία ή
- Τηλεφωνική επικοινωνία μέσω οργανωμένου call center εξυπηρέτησης ή
- Τηλεφωνική επικοινωνία με υπάλληλο του φορέα, εκτός call center ή
- Χρήση mobile εφαρμογής για την υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης ή
- Υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω ψηφιακής υπηρεσίας με διαλειτουργικότητα api

Πως θα λαμβάνει ο πολίτης απάντηση;

Η απάντηση στο αίτημα του πολίτη μπορεί να προσφερθεί ανάλογα με το κανάλι εισόδου του αιτήματος του:

- Στο αποθετήριο απαντήσεων και εγγράφων του Support.gov.gr για αιτήματα που υποβλήθηκαν γραπτά (web) ή
- Μέσω τηλεφωνικής κλήσης για αιτήματα που υποβλήθηκαν στο call center ή σε τηλεφωνο υπαλλήλου ή
- Στην mobile εφαρμογή για αιτήματα που υποβλήθηκαν μέσω της mobile εφαρμογής ή
- Με επίσκεψη στην υπηρεσία ή με τηλεφωνική κλήση για αιτήματα που υποβλήθηκαν δια ζώσης με επίσκεψη στην υπηρεσία.

Αξιοποίηση της πληροφορίας και διαλειτουργικότητες

API

Το σύνολο των αιτημάτων και των απαντήσεων ανεξάρτητα φορέα, καναλιού υποδοχής και καναλιού απάντησης θα μεταφέρονται μέσω διαλειτουργικότητας στις υποδομές της ενιαίας πλατφόρμας υποστήριξης πολιτών του gov.gr στο ήδη εν λειτουργία support.gov.gr.

Επιπλέον το σύστημα θα μπορεί να παρέχει πληροφορίες μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: το σύστημα θα μπορεί να αποστέλλει ειδοποιήσεις σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε εγγεγραμμένους χρήστες, σε σημαντικά ορόσημα (milestones).

Πρόσβαση από διαφορετικές πλατφόρμες: το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης (access) σε επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από κινητές πλατφόρμες (π.χ. tablet devices, iOS και Android smart phones κλπ.). Αφορά στο μοντέλο εξυπηρέτησης πολιτών και επιλεγμένες αμφιστρεφείς ψηφιακές ή μη υπηρεσίες όπως αυτές θα προσδιοριστούν κατά τη Μελέτη Εφαρμογής και τις επικαιροποιήσεις αυτής.

5.11 Διαθεσιμότητα Δεδομένων

Η Διαθεσιμότητα (Availability) Δεδομένων αφορά τη διαφύλαξη της εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος χωρίς εμπόδια ή καθυστέρηση, σε ένα επιθυμητό επίπεδο απόδοσης. Εάν κάποια στιγμή ζητηθεί μια συγκεκριμένη υπηρεσία από νόμιμο χρήστη και δεν του δοθεί, αυτό ισοδυναμεί με την απώλεια της πληροφορίας που βρίσκεται στο σύστημα.

Η προτεινόμενη από πλευράς Αναδόχου αρχιτεκτονική θα πρέπει να εξασφαλίζει την υψηλή διαθεσιμότητα στις υπηρεσίες και τα δεδομένα του ΠΣ. Δεν θα πρέπει να παρουσιάζει μοναδιαίο στοιχείο αστοχίας (single point of failure). Η πρόσβαση των χρηστών στα δεδομένα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις απόδοσης του συστήματος.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει ανεμπόδιστη πρόσβαση σε εξουσιοδοτημένους από τον κύριο του έργου χρήστες/φορείς στα δεδομένα του πληροφοριακού συστήματος με ασφαλείς και συμβατά αποδεκτούς τρόπους.

5.12 Ακεραιότητα Δεδομένων

Η Ακεραιότητα (Integrity) Δεδομένων αφορά στην προστασία της πληροφορίας από μη εξουσιοδοτημένους χειρισμούς και μη εξουσιοδοτημένη μεταβολή (τροποποίηση ή διαγραφή) της καθώς και την αποτροπή της πρόσβασης σε άτομα χωρίς άδεια.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία των δεδομένων, αναζητώντας και εντοπίζοντας (με μεθοδικό και συστηματικό τρόπο) τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικό - διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες είναι αναγκαίες για την επαρκή ασφάλεια του Συστήματος και των Δεδομένων του. Για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας των δεδομένων είναι απαραίτητη η χρήση μηχανισμών εξασφάλισης της ακεραιότητας και συνέπειάς τους (consistency) και αποτροπής επιθέσεων δολιοφθοράς δεδομένων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι όλες οι εφαρμογές που δέχονται δεδομένα εισόδου, θα πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς ελέγχου εξυγίανσης, επικύρωσης, εγκυρότητας και ακεραιότητας (input validation) αυτών. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να υπάρχουν μηχανισμοί εξυγίανσης & ελέγχου των δεδομένων / αρχείων εισόδου, ώστε να εντοπίζονται έγκαιρα χαρακτήρες ελέγχου ή/και άλλες μη αποδεκτές τιμές/χαρακτήρες τόσο από το μέρος της εφαρμογής-πελάτη (client side) όσο και από την μεριά του εξυπηρετητή (server side). Θα πρέπει επίσης να διασφαλίζεται ότι τα δεδομένα εισόδου είναι σύμφωνα με την επιχειρησιακή λογική της εκάστοτε εφαρμογής. Ενδεικτικός κατάλογος ελέγχων βρίσκεται στις επίσημες ιστοσελίδες του οργανισμού OWASP (www.owasp.org – Input Validation Cheat Sheet).

6. Υπηρεσίες Έργου

6.1 Μελέτη εφαρμογής – Ανάλυση απαιτήσεων

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, η οποία θα αποτελέσει τον βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου.

Κατά τη διάρκεια κατάρτισης της Ανάλυσης Απαιτήσεων θα προσδιοριστούν από τον Ανάδοχο επακριβώς οι προτεραιότητες της υλοποίησης (ιεραρχημένοι και διακριτοί χρονισμοί και διάρθρωσή τους) λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων στο έργο Υπηρεσιών, ώστε οι Υπηρεσίες να προσαρμοστούν, απορροφήσουν, υποστηρίξουν και αξιοποιήσουν το νέο περιβάλλον.

Πιο συγκεκριμένα η μελέτη αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ). Οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα περιγράφονται αναλυτικά στο ΣΔΠΕ θα πρέπει να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικές, διοικητικές και τεχνολογικές παράμετροι του έργου. Με βάση τα παραπάνω, τα περιεχόμενα του ΣΔΠΕ θα πρέπει κατ'ελάχιστο να αναφέρονται στις ακόλουθες περιοχές οι οποίες θα περιγράφονται αναλυτικά στην προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου και να τις επικαιροποιήσουν:
 1. Οργανωτικό Σχήμα/ Δομή Διοίκησης Έργου
 2. Επικαιροποιημένη Ομάδα Έργου
 3. Σχέδιο Επικοινωνίας
 4. Επικαιροποιημένο – αναλυτικό χρονοδιάγραμμα Έργου
- Επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης
- Οριστικοποίηση και ιεράρχηση των επιχειρησιακών, λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του Έργου, αποσαφήνιση του εύρους του Έργου, βάσει της σύμβασης, της διακήρυξης και της προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου.
- Οριστικοποίηση – εξειδίκευση της σύνδεσης επιχειρησιακών στόχων και απαιτήσεων με τεχνικές προδιαγραφές και αρχιτεκτονική προσέγγιση - προτεινόμενο σχεδιασμό
- Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου αποδοχής
- Επικαιροποίηση των απαιτήσεων διαλειτουργικότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης
- Οριστικοποίηση των παρακάτω ζητημάτων:
 - Η τελική αρχιτεκτονική του προσφερόμενου κεντρικού συστήματος
 - Σχέδιο μετάπτωσης δεδομένων, όπου θα προσδιορίζεται το είδος δεδομένων και η μέθοδος μετάπτωσής τους
 - Οδηγό εκπαίδευσης, ο οποίος θα περιλαμβάνει τη μεθοδολογική προσέγγιση, την οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης, καθώς και τον προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων και εκπαιδευτικού υλικού
- Οριστικοποίηση υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης και μετάπτωσης δεδομένων

Οι υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης αναφέρονται στην αρχική προσαρμογή των εφαρμογών, χωρίς επέμβαση στον πηγαίο τους κώδικα και αναφέρονται σε γενικές γραμμές στα εξής:



- Στη συμπλήρωση βασικών αρχείων, τα οποία είναι απαραίτητα για την έναρξη λειτουργίας των εφαρμογών
- Στον ορισμό παραμέτρων που επηρεάζουν τον τρόπο λειτουργίας των εφαρμογών, ώστε αυτή να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελέσει το σύνολο της παραμετροποίησης, ώστε με την έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας να έχει ολοκληρωθεί η προσαρμογή των εφαρμογών.

- Οριστικοποίηση υπηρεσιών μετάπτωσης δεδομένων

Στο πλαίσιο της μετάπτωσης δεδομένων, ο Ανάδοχος οφείλει να παράσχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Οριστικοποίηση εύρους ηλεκτρονικών δεδομένων υφιστάμενων συστημάτων προς μετάπτωση, με κριτήρια την ποιότητα και χρησιμότητά τους, την εφικτότητα και τους κινδύνους μετάπτωσής τους με βάση το «Σχέδιο Μετάπτωσης» της Μελέτης Εφαρμογής. Προκαταρκτικό 'Σχέδιο Μετάπτωσης' και αναλυτική μεθοδολογία μετάπτωσης θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος με την προσφορά του.
- Οριστικοποίηση σχεδιασμού διαδικασιών μετάπτωσης (προγράμματα προσπέλασης – ανάκτησης – “καθαρισμού” δεδομένων και αναδιάρθρωσης - αποθήκευσης τους σε δομές των νέων εφαρμογών με βάση το «Σχέδιο Μετάπτωσης».
- Ανάπτυξη μηχανισμού μετάπτωσης.
- Εκτέλεση των διαδικασιών μετάπτωσης, καθώς και διαδικασιών ελέγχου ακεραιότητας και ορθότητας δεδομένων στο τελικό περιβάλλον.

- Οριστικοποίηση υπηρεσιών Εκπαίδευσης
- Οριστικοποίηση υπηρεσιών πιλοτικής λειτουργίας

- Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος

Ο Ανάδοχος θα συντάξει μελέτη για την ασφάλεια των συστημάτων στην οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο τα θέματα κυβερνοασφάλειας (IT cyber security). Επιπλέον θα πρέπει να αναφερθούν οι τρόποι με τους οποίους θα αντιμετωπιστούν θέματα ασφάλειας:

- Ασφάλεια εφαρμογών
- Ασφάλεια δικτύων/επικοινωνιών
- Ασφάλεια βάσεων δεδομένων
- Ασφάλεια cloud υποδομής

Η Μελέτη Ασφάλειας, θα περιλαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα και προδιαγραφές για την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος, καθώς και για την προστασία και ακεραιότητα των δεδομένων της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής.

Τα εν λόγω μέτρα και προδιαγραφές ασφάλειας θα καθοριστούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις και καλές πρακτικές που προσδιορίζονται σε διεθνή πρότυπα ασφάλειας πληροφοριών, προστασίας προσωπικών δεδομένων και επιχειρησιακής συνέχειας.

Στόχος της Μελέτης αποτελεί η εκτίμηση, βάσει διεθνώς αναγνωρισμένης μεθοδολογίας, των κινδύνων που απειλούν τη λειτουργία των εφαρμογών και των συστημάτων, αναφορικά με την ασφάλεια πληροφοριών και προστασία των δεδομένων που θα επεξεργάζονται οι εφαρμογές και τα συστήματα. Το αποτέλεσμα της εκτίμησης των κινδύνων (risk assessment) θα αξιοποιηθεί από τον Ανάδοχο, ώστε να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά αντίμετρα για τη συνεχή διαχείριση της επικινδυνότητας και τη μείωση του επιπέδου των κινδύνων σε αποδεκτό επίπεδο. Τα τεχνικά μέτρα ασφάλειας θα υλοποιούνται από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει.

- Συμμόρφωση με GDPR - Μελέτη Ιδιωτικότητας

Η υλοποίηση της Μελέτης GDPR στοχεύει στην αναγνώριση και ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ιδιαιτέρως των απαιτήσεων που προκύπτουν από το ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο. Απώτερος στόχος είναι η αρχιτεκτονική και οι αρχές σχεδίασης των εφαρμογών και των συστημάτων να είναι εγγενώς βασισμένες στην ασφάλεια και την προστασία προσωπικών δεδομένων, ακολουθώντας τις σύγχρονες νόρμες σχεδίασης (Security by Design, Data Protection by Design, Data Protection by Default) οι οποίες θα καθοριστούν στη μελέτη απαιτήσεων προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Οι δράσεις περιλαμβάνουν:

- Πληροφόρηση προς την Αναθέτουσα Αρχή όσον αφορά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία και τον Κανονισμό GDPR και σε ό,τι αφορά σε θέματα ή/και ανησυχίες που εγείρονται κατά την υλοποίηση και εφαρμογή του Έργου, σχετιζόμενα με τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων.
- Τήρηση ολοκληρωμένων καταγραφών των δραστηριοτήτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που λαμβάνουν χώρα κατά την ανάπτυξη/ υλοποίηση της Πλατφόρμας σε Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας, όπως προνοείται στο άρθρο 30 του GDPR.
- Αξιολόγηση και υποβολή προτάσεων που θα στοχεύουν στη βελτίωση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων των εφαρμογών και των συστημάτων και στη συμμόρφωση αυτής με τον Κανονισμό GDPR και την κείμενη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων.
- Αξιολόγηση των μηχανισμών πρόσβασης στις εφαρμογές και τα συστήματα και παροχή σύγχρονων και ασφαλών πρακτικών στην ομάδα υλοποίησης των εφαρμογών και των συστημάτων.
- Κάλυψη των απαιτήσεων του άρθρου 35 του GDPR, όσον αφορά την ανάγκη διενέργειας εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων και παρακολούθηση της υλοποίησής της.

- ο Κατάρτιση και προτάσεις πολιτικών και διαδικασιών (περιλαμβανομένων κρυπτογράφησης, ψευδωνυμοποίησης/ ανωνυμοποίησης και διαγραφής), ώστε οι νέες εφαρμογές και συστήματα να συμμορφώνονται με την κείμενη Νομοθεσία και τον Κανονισμό GDPR, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών επεξεργασίας με άλλες οντότητες.
- ο Θέσπιση διαδικασιών σε θέματα που σχετίζονται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των υποκείμενων προσώπων, την άσκηση των δικαιωμάτων από τα υποκείμενα πρόσωπα, συμπεριλαμβανομένων των αιτήσεων πρόσβασης στα δεδομένα τους εντός εύλογου χρόνου, έτσι ώστε οι εμπλεκόμενοι φορείς να είναι σε θέση να εκπληρώσουν τον ρόλο τους ως Υπεύθυνοι της Επεξεργασίας.
- ο Προετοιμασία διαδικασιών για την έκδοση κοινοποιήσεων παραβίασης δεδομένων εντός της Πλατφόρμας, εντός των καθορισμένων προθεσμιών, οι οποίες θα λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας που πρέπει να περιλαμβάνει μία γνωστοποίηση στην εποπτική αρχή.
- ο Προσδιορισμός νομικής βάσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων (συμπεριλαμβανόμενης της συναίνεσης του υποκειμένου) και σύνταξη απαιτούμενων νομικών όρων που θα ενταχθούν στην Πλατφόρμα.
 - Εκπόνηση Penetration Test & Vulnerability Assessment (Δοκιμή Διείσδυσης & Αποτίμηση Επικινδυνότητας)

Στα πλαίσια ελέγχου του Πληροφοριακού Συστήματος θα διεξαχθούν Έλεγχοι Ασφάλειας του συστήματος μέσω δοκιμών διείσδυσης, ώστε να αξιολογηθεί το επίπεδο ασφάλειας του συστήματος, να καταγραφούν και να αναλυθούν τα κρίσιμα μέρη του καθώς και να εντοπιστούν τυχόν ευπάθειες. Επίσης θα προσδιοριστούν οι κίνδυνοι ασφάλειας που διατρέχει το σύστημα και θα σχεδιαστούν οι προτεινόμενες ενέργειες για τον περιορισμό των εν λόγω κινδύνων.

Ο εντοπισμός των ευπαθειών συνοδεύεται από την καταγραφή των τρωτών σημείων στους τομείς της διαχείρισης, της εξουσιοδότησης, της πιστοποίησης, της προστασίας και της επικύρωσης δεδομένων, της μεταφοράς δεδομένων, των διασυνδέσεων, της διαχείρισης σφαλμάτων, χρηστών και τμημάτων.

Ενδεικτικά, οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται περιλαμβάνουν τη διεξαγωγή εξωτερικών και εσωτερικών δοκιμών διείσδυσης του δικτύου από το Internet και από το εσωτερικό του Οργανισμού (external & internal Infrastructure Penetration Test) με τα δικαιώματα ενός απλού χρήστη για τον εντοπισμό των κενών ασφαλείας και των πιθανών σημείων μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, καθώς και τον Έλεγχο Ασφάλειας της Εφαρμογής (Web Application Penetration Test).

Η δοκιμή διείσδυσης (penetration test) αποτελεί ένα εξελιγμένο τρόπο ελέγχου των αδυναμιών μιας πληροφοριακής υποδομής (π.χ. διαδικτυακής εφαρμογής, εσωτερικού δικτύου, κλπ.) που απαιτεί υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας για τη διενέργειά του. Προσομοιώνει τις τεχνικές ενός κακόβουλου εισβολέα ο οποίος προσπαθεί να εκμεταλλευτεί τις αδυναμίες των πληροφοριακών συστημάτων για την υποκλοπή ή αλλοίωση κρίσιμων/ευαίσθητων πληροφοριών και την απόκτηση

μόνιμης πρόσβασης στον στόχο (εταιρία, οργανισμό), σε περιβάλλον προσομοίωσης των συνθηκών παραγωγικής λειτουργίας.

- Το penetration test παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για το ποιες από τις αδυναμίες που εντοπίζονται μπορούν πραγματικά να γίνουν αντικείμενο εκμετάλλευσης από κάποιον κακόβουλο εισβολέα. Με τις παραπάνω ενέργειες, επιτυγχάνεται ο έγκυρος εντοπισμός των αδυναμιών, η ιεράρχησή τους βάσει κρισιμότητας και η διαπίστωση των ψευδών ευρημάτων (false positives). Κατά αυτό τον τρόπο, ο Οργανισμός έχει τη δυνατότητα να προβεί σε στοχευμένες ενέργειες αποκατάστασης κατά προτεραιότητα, εφαρμόζοντας τα κατάλληλα μέτρα προστασίας όπου κρίνεται απαραίτητο.

6.2 Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης

Οι υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης αναφέρονται στην αρχική προσαρμογή των εφαρμογών, χωρίς επέμβαση στον πηγαίο τους κώδικα και αναφέρονται σε γενικές γραμμές στα εξής:

- Στη συμπλήρωση βασικών αρχείων, τα οποία είναι απαραίτητα για την έναρξη λειτουργίας των εφαρμογών
- Στον ορισμό παραμέτρων που επηρεάζουν τον τρόπο λειτουργίας των εφαρμογών, ώστε αυτή να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελέσει το σύνολο της παραμετροποίησης, ώστε με την έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας να έχει ολοκληρωθεί η προσαρμογή των εφαρμογών.

6.3 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε χρήστες και τους διαχειριστές, οι οποίες θα αφορούν στη χρήση και διαχείριση του συστήματος, με βάση τις απαιτήσεις που αναδείχθηκαν στις προηγούμενες παραγράφους.

Οι κατηγορίες των εκπαιδευομένων που ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει στο πλαίσιο του Έργου, είναι οι εξής:

- Διαχειριστές συστήματος

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα αφορούν στη διαχείριση του λογισμικού που θα προσφερθεί, καθώς και στην εκμετάλλευση δυνατοτήτων παραμετροποίησης του λογισμικού εφαρμογών.

- Χρήστες συστήματος
 - τελικοί χρήστες, οι οποίοι θα εκπαιδευθούν στις διαδικασίες ενασχόλησής τους με το έργο και την αντίστοιχη χρήση των εφαρμογών και των υποσυστημάτων που τους αφορούν. Οι τελικοί χρήστες διαχωρίζονται σε ομάδες ανάλογα με την ειδικότητά τους

- προχωρημένοι χρήστες - εκπαιδευτές, οι οποίοι θα είναι επιλεγμένα στελέχη τα οποία θα εκπαιδευθούν στη λειτουργία και παραμετροποίηση του συστήματος και στην απόκτηση των κατάλληλων δεξιοτήτων, ώστε να είναι σε θέση να μεταφέρουν την γνώση τους σε άλλα στελέχη νέους χρήστες του συστήματος.

Η εκπαίδευση των χρηστών αναφέρεται στους επιχειρησιακούς χρήστες του συστήματος.

Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο. Η παρεχόμενη εκπαίδευση θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις κατηγορίες χρηστών θα γίνει σε ομάδες των δέκα – δέκα πέντε (10-15) ατόμων το πολύ, σε περίπτωση που είναι εκπαίδευση δια ζώσης και θα πρέπει να μην υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες ημερησίως.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει λεπτομερές πρόγραμμα εκπαίδευσης στην προσφορά του κατάλληλο για τα προϊόντα αλλά και τις εφαρμογές που προσφέρει. Το πλάνο εκπαίδευσης θα επικαιροποιηθεί κατά τη μελέτη εφαρμογής, με την έναρξη του έργου. Σε κάθε περίπτωση ο αριθμός εκπαιδευτικών ωρών που θα προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος, για όλες τις ειδικότητες εκπαιδευομένων, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον 150 ώρες.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει το εκπαιδευτικό υλικό που θα βρίσκεται ηλεκτρονικά στην διάθεση των χρηστών και των πολιτών.

6.4 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να παράσχει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας των Πληροφοριακών Συστημάτων του έργου σε μικρή κλίμακα με πραγματικά δεδομένα. Στόχος είναι να αναδειχθούν τυχόν ελλείψεις στη λειτουργικότητα των Υποσυστημάτων ή άλλα προβλήματα στον σχεδιασμό πριν λειτουργήσουν τα Υποσυστήματα στο κρίσιμο πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον.

Οι υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας περιλαμβάνουν:

- ο Την επιβεβαίωση καλής λειτουργίας, σύμφωνα με τα επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχου τις τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, επίδοσης και διαθεσιμότητας, προσθήκης/τροποποιήσεις, σύνθεση, κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των Πληροφοριακών Συστημάτων του έργου, τόσο μεταξύ τους, όσο και εξωτερικά, υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας.
- ο Την πραγματοποίηση δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests) με χρήση κατάλληλου εργαλείου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του το εργαλείο stress tests που θα χρησιμοποιήσει στο πλαίσιο του Έργου.
- ο Την υποστήριξη κατά την εργασία (on the job training) για τη λειτουργία / έλεγχο των Υποσυστημάτων του Φορέα Λειτουργίας με την παρουσία του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του Φορέα Λειτουργίας με τουλάχιστον δύο (2) στελέχη του, καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας, για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων, την υποστήριξη χρηστών στο χειρισμό και λειτουργία των συστημάτων και εφαρμογών και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους. Η υποστήριξη των χρηστών αναφέρεται στους επιχειρησιακούς χρήστες του

συστήματος όπως είναι ενδεικτικά το υγειονομικό προσωπικό στα Νοσοκομεία, η τεχνική ομάδα της Αναθέτουσας Αρχής.

- ο Τις βελτιώσεις των Υποσυστημάτων και την άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων και διόρθωση / διαχείριση λαθών.
- ο Τις βελτιώσεις των ρυθμίσεων των Υποσυστημάτων με στόχο τη βέλτιστη λειτουργία του.
- ο Υπηρεσίες helpdesk 1ου και 2ου επιπέδου: Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας υπηρεσίες helpdesk στην Ανάδοχο και στον Φορέα Λειτουργίας. Το ωράριο του HelpDesk θα είναι 8 ώρες ανά ημέρα για τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- ο Την επικαιροποίηση των σεναρίων ελέγχου καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής (εφόσον πραγματοποιηθούν αλλαγές / προσθήκες στα Υποσυστήματα που επηρεάζουν τα υφιστάμενα σενάρια ελέγχου).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος να υποβάλει σχέδιο υποστήριξης σύμφωνα με προσυμφωνημένο επίπεδο απόκρισης, τύπου SLA (Service Level Agreement), το οποίο κατηγοριοποιεί τα αιτήματα υποστήριξης ανάλογα με τον αντίκτυπό τους (χαμηλή, μεσαία, υψηλή προτεραιότητα) και ο Ανάδοχος δεσμεύεται για την απόκρισή του.

6.5 Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης - Τήρηση Προδιαγραφών Ποιότητας Υπηρεσιών Συστήματος

6.5.1 Διάρκεια Περιόδου Εγγύησης – Συντήρησης (ΠΕΣ) και Κόστος Συντήρησης

Ως ΠΕΣ ορίζεται η **συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης**, με έναρξη την **Οριστική Παραλαβή του έργου της παρούσας σύμβασης** και συνολική χρονική διάρκεια **τρία (3) έτη**.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης είναι **ένα (1) έτος από την Οριστική Παραλαβή του έργου της παρούσας σύμβασης**.

Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή, είναι υποχρεωμένος να παρέχει υπηρεσίες δωρεάν Εγγύησης για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυηθεί την καλή και σύμφωνη με τα οριζόμενα στις προδιαγραφές, λειτουργία του Συστήματος καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, συμπεριλαμβανομένης της χρονικής διάρκειας της Περιόδου Εγγύησης. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην αντιμετώπιση και αποκατάσταση των οποιωνδήποτε λειτουργικών και τεχνικών προβλημάτων παρουσιαστούν στο σύστημα, χωρίς επιπρόσθετο κόστος. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο Ανάδοχος είναι αυτές που αναφέρονται στη παράγραφο 6.5 του Παραρτήματος Ι

Επιπλέον, εφόσον αυτό απαιτηθεί από τον Κύριο του Έργου, υποχρεούται να παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες ως συντήρηση μετά την ολοκλήρωση της προσφερόμενης δωρεάν εγγύησης.

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της **προσφερόμενης** Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης, που περιγράφονται στις ακόλουθες παραγράφους της παρούσας ενότητας, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου.

Στόχος των προαναφερόμενων υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων για την αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων του Συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας και η προσαρμογή του συστήματος σε νέες απαιτήσεις.

Η ενεργοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης θα γίνει, εφόσον το επιθυμεί η Αναθέτουσα Αρχή και εξασφαλισθούν οι απαραίτητες πιστώσεις, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στις παραγράφους 1.3 και 4.5 της διακήρυξης.

Η σύμβαση συντήρησης θα ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης στη νέα σύμβαση δε θα μπορεί να υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου, αναπροσαρμοζόμενο ανά έτος, σύμφωνα με το Γενικό Δείκτη Τιμών, όπως περιγράφεται παρακάτω, καθώς και στην παράγραφο 6.5 της διακήρυξης.

Επισημαίνεται, ότι η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιαδήποτε προϊόντα λογισμικού αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης. Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλουν στην οικονομική τους προσφορά το ίδιο κόστος Συντήρησης για κάθε έτος, επιμερισμένο ανά συντηρούμενο είδος και υπηρεσία. Το ετήσιο αυτό κόστος Συντήρησης θα θεωρείται σταθερό για τα επόμενα έτη συντήρησης και σε αυτό θα υπολογίζονται οι ετήσιες αναπροσαρμογές βάσει του τύπου που αναφέρεται στην παράγραφο 6.5 της διακήρυξης.

Όσον αφορά στο κόστος Συντήρησης, ο Ανάδοχος δεσμεύεται για τα ακόλουθα:

- Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης, όμοιες με αυτές που παρέχονται στο πλαίσιο της εγγύησης καλής λειτουργίας.
- Το ετήσιο κόστος συντήρησης μετά την προσφερόμενη Περίοδο Εγγύησης και έως τη λήξη της Περιόδου Εγγύησης Συντήρησης (ΠΕΣ), θα είναι μεγαλύτερο του 10% της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου και μικρότερο του 15% της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς (Πίνακας 5 - Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» στήλης «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ»)).

Οι προσφερόμενες τιμές θεωρούνται σταθερές για τους πρώτους δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης συντήρησης. Μετά τον πρώτο χρόνο θα αναπροσαρμόζονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 6.5.

Στο κόστος Συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού κ.λπ., που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για την διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος.

Σημείωση 1: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων **δε λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.**

Σημείωση 2: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

6.5.2 Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας Συστήματος

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών των συστημάτων / εφαρμογών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα ενότητα ισχύουν κατά την περίοδο Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας (μέχρι την οριστική παραλαβή του συστήματος), κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και κατά την περίοδο Συντήρησης.

Για την παρακολούθηση της τήρησης των όρων που περιγράφονται ακολούθως, η ευθύνη βαρύνει τον Ανάδοχο του έργου, ο οποίος θα εκδίδει μηνιαία στατιστικά για την παρακολούθηση όλων των μετρούμενων υπηρεσιών και θα τα υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή.

6.5.2.1 Ορισμοί

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα μεταξύ 07:00 και 19:00 για τις εργάσιμες ημέρες.

Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (Ε.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες, συν τις αργίες.

Ημέρες Μήνα (ΗΜ): το σύνολο των ημερών του μήνα.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (Τ.Ο.Υ.): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.

6.5.2.2 Υπολογισμός Μη Διαθεσιμότητας

Το σύστημα συμπεριλαμβανομένων αφενός όλων των υποσυστημάτων και εφαρμογών του και αφετέρου όλων των κύριων και επιμέρους λειτουργιών του, έτσι όπως έχουν προβλεφθεί και παραληφθεί στο πλαίσιο του έργου, θα πρέπει να είναι διαθέσιμο **24 ώρες την ημέρα για όλες τις ημέρες του έτους** και θα πρέπει να είναι διαθέσιμο στο 99,9% σε μηνιαία βάση.

Το ποσοστό **ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ** του πληροφοριακού συστήματος, υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και ορίζεται από τον λόγο

Συνολικός Χρόνος Αποκατάστασης

Συνολικό Διάστημα Αναφοράς

όπου:

- **Χρόνος αποκατάστασης** κάθε βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία. Ο Συνολικός χρόνος αποκατάστασης σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης του συνόλου των βλαβών, για τον μήνα αυτό.
- **Συνολικό διάστημα αναφοράς** ορίζεται το σύνολο των ωρών επί τις ημέρες σε μηνιαία βάση (24 x ΗΜ).

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, καθορίζεται ότι το μέγιστο επιτρεπτό ποσοστό Μη Διαθεσιμότητας του συστήματος είναι 0,1%.

6.5.2.3 Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου **Μη Διαθεσιμότητας** για κάθε επιπλέον ώρα Μη Διαθεσιμότητας θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,2% επί του συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για τις εφαρμογές στο πλαίσιο του παρόντος Έργου.

6.5.3 Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Απαιτήσεων σε Υπολογιστικούς πόρους

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην προσφορά του τις απαιτήσεις σε Υπολογιστικούς Πόρους, με σκοπό τη δυναμική παρακολούθηση, συντήρηση, επικαιροποίηση, αλλαγή και βελτιστοποίηση του πλαισίου διακυβέρνησης του έργου, μέχρι την οριστική παραλαβή του συστήματος, καθώς και κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

6.5.4 Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Εγγύησης Καλής Λειτουργίας καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας (έως την οριστική παραλαβή του Έργου) και καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης και συντήρησης. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάστασή τους τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

6.5.4.1 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού.
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών (bug fixing) και επικαιροποίηση του πηγαίου κώδικα (source code) και της σχετικής τεκμηρίωσής του στο Περιβάλλον Διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού (Versioning Server) της ΓΓΠΣΨΔ.
3. Ενημέρωση για τις νέες εκδόσεις εφαρμογών, που θα έχουν αναπτυχθεί.
4. Ενημέρωση για την απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
5. Εγκατάσταση και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων των έτοιμων πακέτων λογισμικού.
6. Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών, που θα έχει αναπτυχθεί (releases & new versions) καθώς και επικαιροποίηση του πηγαίου κώδικα (source code) και της σχετικής τεκμηρίωσής του στο Περιβάλλον Διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού (Versioning Server) της ΓΓΠΣΨΔ.
7. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης με τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος.
8. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών βλαβών ή/και δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους.
9. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας των προϊόντων που θα αλλάξει, τόσο μεταξύ τους όσο και με το υπάρχον περιβάλλον.
10. Λειτουργία Γραφείου Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk) ή/και on-site υποστήριξη σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου και τα αναφερόμενα στις σχετικές παραγράφους της διακήρυξης.

6.5.4.2 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις ακόλουθες συνθήκες:

- I. Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον **δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες** νωρίτερα στη ΓΓΠΣΨΔ και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- II. Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών, δηλαδή της ΓΓΠΣΨΔ και του Αναδόχου.
- III. 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 δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

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

6.5.4.3 Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (Helpdesk)

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση βλαβών.

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (Helpdesk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς χρήστες και διαχειριστές του συστήματος, σε ώρες ΚΩΚ.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Η υπηρεσία Help Desk που θα παρέχεται από τον Ανάδοχο έχει ως στόχο την **υποστήριξη των, διαχειριστών που** θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή στην χρήση και διαχείριση του συνολικού συστήματος.
2. Η υπηρεσία Help Desk θα παρέχεται σε δύο (2) κατηγορίες χρηστών:
 - ο Σε εσωτερικούς επιχειρησιακούς χρήστες (χρήστες της Αναθέτουσας Αρχής) περιλαμβάνοντας την παροχή άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας πρώτου επιπέδου μέσω τηλεφώνου, για την επίλυση τεχνικών και λειτουργικών προβλημάτων, την παροχή συμβουλών επί των επιχειρησιακών και διαδικαστικών θεμάτων.
 - ο Στους τεχνικούς διαχειριστές του συνολικού συστήματος η οποία περιλαμβάνει τηλεφωνική βοήθεια πρώτου επιπέδου (όπως στους εσωτερικούς χρήστες) και την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης στο λογισμικό.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η Υπηρεσία, ο χρήστης και τα στοιχεία επικοινωνίας του, η περιγραφή βλάβης και η ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:
 - ο Τηλέφωνο,
 - ο E-mail,
 - ο Fax,
 - ο ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
4. Ο εξοπλισμός και η web εφαρμογή που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου. Ο φορέας θα πρέπει να έχει πρόσβαση στην Πύλη αυτή με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου λογαριασμού (username/password).

5. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει το Γραφείο Υποστήριξης, που θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το προσωπικό του φορέα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης.
6. Κατά τις ΕΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα πρέπει να ορίζει τρόπο πρόσβασης στους τεχνικούς διαχειριστές του (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου).
7. Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος υποβάλλει στο φορέα έκθεση για τον βαθμό ικανοποίησης των όρων της συντήρησης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε μήνα, και θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα:
 - Αριθμός αναγγελιών προβλήματος (βλάβη) και είδος προβλήματος.
 - Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.
 - Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία,) που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων, που αναφέρονται στην παρούσα.
 - Αναλυτικά στοιχεία και για την επιβολή ποινών (ρήτρες μη συμμόρφωσης), όπως αίτιο, χρόνος, αντίτιμο ρήτρας κοκ., αλλά και συνολικό αντίτιμο επιβολής ποινών.

Στο τέλος κάθε έτους, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλει τελική Έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύνοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο. Το σύνολο των περιοδικών Εκθέσεων καθώς και η τελική ετήσια Έκθεση ανήκουν στην κυριότητα του φορέα Λειτουργίας.

Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα on-line.

Ο Χρόνος απόκρισης σε κλήση του Help Desk δε θα υπερβαίνει τα **δέκα λεπτά (10')**.

Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Help Desk), πρέπει να παρέχεται **on-site υποστήριξη** από τον Ανάδοχο. Τα αιτήματα αυτά πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς, οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου για τα ακόλουθα:

- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Ενημέρωση των στελεχών του φορέα για αναγκαιότητα αναβάθμισης σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος, του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων ή του λογισμικού (έτοιμου και εφαρμογών) του συστήματος.

6.5.5 Συντήρηση - τεχνική υποστήριξη λογισμικού και έτοιμων πακέτων λογισμικού

Ο Ανάδοχος προμηθεύει το λογισμικό, που είναι αναγκαίο για την καλή λειτουργία του συστήματος. Στο λογισμικό αυτό περιλαμβάνεται το λογισμικό, όπως αυτό καθορίζεται στις τεχνικές προδιαγραφές ή οπουδήποτε αλλού στη διακήρυξη και κάθε πρόσθετο λογισμικό, που θα είναι αναγκαίο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στη διακήρυξη και στην προσφορά του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια των συμβατικών υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού (S/W) υποχρεούται να αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού, **να προμηθεύει για**

ένα (1) έτος από την οριστική παραλαβή και να εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις του λογισμικού χωρίς κόστος (Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας), μετά από συνεννόηση και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και να παρέχει βοήθεια για την βελτιστοποίηση (Tuning).

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδίδει τις νέες εκδόσεις του λογισμικού το αργότερο μέσα σε ενενήντα (90) ημέρες από την ανακοίνωσή τους.

Με τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής και προκειμένου η εγκατάσταση του νέου λογισμικού να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει πλήρες πλάνο μετάπτωσης, αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας. Η υλοποίηση των ανωτέρω πλάνων γίνεται με κόστος που αναλαμβάνει ο Ανάδοχος.

6.5.6 Συντήρηση – τεχνική υποστήριξη λογισμικού εφαρμογών

Οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού περιλαμβάνουν: διορθώσεις, μικρές βελτιώσεις και βελτιώσεις στον κώδικα των εφαρμογών, που κρίνονται απαραίτητες από την Αναθέτουσα Αρχή.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού διακρίνονται σε:

- **Διορθώσεις (Corrections)** – Αφορούν στη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών, που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία τους, καθώς και την προληπτική συντήρηση, που αφορά στον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών σφαλμάτων (που δεν έχουν εκδηλωθεί) των εφαρμογών. Ενδεικτικώς και όχι αποκλειστικώς, περιλαμβάνονται:
 - Αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
 - Αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.
- **Μικρές Βελτιώσεις (Minor Enhancements)** – μεταβολή Τμήματος των εφαρμογών, που αφορά αλλαγές μικρής κλίμακας. Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού (χρήστη ή συστήματος), που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές. Ενδεικτικώς και όχι αποκλειστικώς, περιλαμβάνονται:
 - Διορθωτικές ενέργειες σε αστοχίες ή αδυναμίες του Λογισμικού Εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων αμέλειας και κακής ή και λανθασμένης χρήσης του Λογισμικού Εφαρμογών.
 - Ενέργειες για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών μετά από ελεγχόμενες παρεμβάσεις βελτίωσης μικρής κλίμακας τμημάτων του Εξοπλισμού Πληροφορικής, που έχουν σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση προβλημάτων ολοκλήρωσης (integration) ή σφαλμάτων.
 - Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, οι οποίες αναφέρονται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (π.χ. Νέες αναφορές).

Οι Διορθώσεις και οι μικρές βελτιώσεις του κώδικα, θα αφορούν ενέργειες με ανθρωποπροσπάθεια μικρότερη των δεκαπέντε (15) ανθρωπομερών ανά βελτίωση, μετά από συμφωνία μεταξύ του Αναδόχου και της ΕΠ και σύμφωνα και με το ISBSG (International Software Benchmarking Standards Group).

- **Βελτιώσεις** (Enhancements) – Αφορούν στη μεταβολή της λειτουργικότητας των εφαρμογών ή και σημαντικές αλλαγές στη δομή των δεδομένων των εφαρμογών. Οι βελτιώσεις θα επιφέρουν αλλαγές) οι οποίες περιλαμβάνουν ανασχεδιασμό και ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών/ υποσυστημάτων του, σχεδιασμό και ανάπτυξη διεπαφών λογισμικού (χρήστη ή συστήματος), καθώς και γενικευμένες αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων και στην τεκμηρίωση, ώστε το λογισμικό των εφαρμογών να προσαρμόζεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικώς και όχι αποκλειστικώς, περιλαμβάνονται:
 - Σημαντικές Βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, οι οποίες αναφέρονται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (π.χ. Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες).
 - Προσαρμογή του λογισμικού των εφαρμογών σε μεταβολές της επιχειρησιακής λογικής.
 - Προσαρμογή διαλειτουργικότητας κατόπιν αλλαγών των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων.

Επισημαίνεται ότι κάθε διόρθωση, μικρή βελτίωση και βελτίωση στον κώδικα των εφαρμογών του Αναδόχου (σύμφωνα με την παραπάνω κατηγοριοποίηση) συνεπάγεται και επικαιροποίηση του πηγαίου κώδικα (source code) και της σχετικής τεκμηρίωσής του στο Περιβάλλον Διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού (Versioning Server) της ΓΓΠΣΨΔ.

Ανά έτος, ο προσφερόμενος χρόνος για τις υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού εφαρμογών από τον Ανάδοχο, εφόσον ζητηθεί από το φορέα λειτουργίας, είναι τουλάχιστον τέσσερις (4) ανθρωπομήνες, το κόστος των οποίων θα συμπληρωθεί στον Πίνακα 5.1 «Ετήσια Συντήρηση Λογισμικού Εφαρμογών» – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στους ανθρωπομήνες του παραπάνω πίνακα δεν υπολογίζεται ο χρόνος αποκατάστασης αιτημάτων που ανήκουν στην προαναφερθείσα κατηγορία «**Διορθώσεις**» σφαλμάτων, αλλά μόνο όσων ανήκουν στην κατηγορία «**Μικρές Βελτιώσεις**» και «**Βελτιώσεις**». Τα αιτήματα για Διορθώσεις σφαλμάτων θα υλοποιούνται χωρίς χρέωση για την Αναθέτουσα Αρχή. Τα υπόλοιπα αιτήματα, εφόσον έχουν αναλωθεί οι 4 ανθρωπομήνες που αναφέρθηκαν παραπάνω, θα κοστολογούνται με βάση το πλήθος των ανθρωπομηνών που αναλώθηκαν για την υλοποίησή τους και την τιμή μονάδας του Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς και το σχετικό τίμημα θα καταβάλλεται απολογιστικά. Εάν ο συνολικός χρόνος υλοποίησης των αιτημάτων στη διάρκεια του έτους δεν υπερβαίνει τους ανωτέρω 4 ανθρωπομήνες, το ετήσιο κόστος θα αναπροσαρμόζεται (ήτοι μειώνεται), ώστε να συμπεριλάβει τον πραγματικό ανθρωποχρόνο που καταναλώθηκε.

6.5.7 Ενημερωτικά Εγχειρίδια και Τεκμηρίωση

Ο Ανάδοχος εφοδιάζει την Αναθέτουσα Αρχή με όλα τα εγχειρίδια και όποια τεκμηρίωση απαιτείται για να εξασφαλιστεί η ικανοποιητική και αποδοτική λειτουργία των εφαρμογών. Τα στοιχεία αυτά θα περιλαμβάνουν, αλλά όχι αποκλειστικά και μόνο, την τεκμηρίωση που καθορίζεται στη Σύμβαση.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος καθορίζει στην Προσφορά του τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση της τεκμηρίωσης.

Τα εγχειρίδια και η τεκμηρίωση χορηγούνται καταρτισμένα στη γλώσσα της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός αν έχει γίνει διαφορετική συμφωνία.

Ο Ανάδοχος παραδίδει όλη την προβλεπόμενη εντός της Διακήρυξης τεκμηρίωση και ό,τι επιπλέον αναφέρει στην Προσφορά του.

7. Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης και Παραδοτέα της Σύμβασης**7.1 Χρονοδιάγραμμα**

Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε οκτώ (8) μήνες από την υπογραφή της. Ειδικότερα, ο χρονοπρογραμματισμός της σύμβασης ανά Φάση έχει ως εξής:

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Χρονική διάρκεια υλοποίησης από τον Ανάδοχο κι ελέγχου του Προσχεδίου των Παραδοτέων από την ΟΔΕ (ΜΗΝΕΣ)		Διάρκεια Υλοποίησης ανά Φάση (ΜΗΝΕΣ)	Προϋπόθεση έναρξης
		Χρονική διάρκεια υλοποίησης από τον Ανάδοχο (ΜΗΝΕΣ)	Χρονική διάρκεια ελέγχου του Προσχεδίου των Παραδοτέων από την ΟΔΕ (ΜΗΝΕΣ)		
ΦΑΣΗ 1	Μελέτη Εφαρμογής	1	1	2	Υπογραφή της σύμβασης

ΦΑΣΗ 2	Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και διαμόρφωση λογισμικού	2	1	3	Ολοκλήρωση Φάσης 1
ΦΑΣΗ 3	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας	2	1	3	Ολοκλήρωση Φάσης 2

Οι χρόνοι υλοποίησης των Φάσεων, που αναφέρονται ανωτέρω είναι ενδεικτικοί.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης Έργου που θα ακολουθηθεί, όπου θα έχουν συμπεριλάβει τον χρόνο παραλαβής των παραδοτέων και των φάσεων της σύμβασης, με σαφείς χρόνους. Επίσης, θα πρέπει να παραθέτουν και όλες οι τυχόν παραδοχές, βάσει των οποίων θα εκτελέσουν τον προγραμματισμό των διάφορων εργασιών.

Για την υποβοήθηση του έργου των υποψηφίων Αναδόχων, παρατίθεται το κάτωθι συνοπτικό, **ενδεικτικό** χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της σύμβασης ανά Φάση.

ΦΑΣΗ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ: ΜΗΝΕΣ							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Φάση 1: Μελέτη Εφαρμογής								
Φάση 2: Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και διαμόρφωση λογισμικού								
Φάση 3: Υπηρεσίες εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας								

Επισημαίνεται ότι η σκιαγράφηση με γκρι χρώμα αναφέρεται στην εκάστοτε περίοδο ελέγχου του προσχεδίου των παραδοτέων από την αρμόδια Ομάδα Διοίκησης Έργου και λαμβάνει χώρα εντός του χρόνου διάρκειας της κάθε φάσης και όχι μετά το πέρας αυτής.

Η διάρκεια των επιμέρους Φάσεων της Σύμβασης, όπως αποτυπώνεται στο ως άνω χρονοδιάγραμμα, δύναται να αναπροσαρμόζεται, μετά από σχετικό αίτημα του αναδόχου, για λόγους που δεν οφείλονται σε δική του υπαιτιότητα, κατόπιν θετικής γνωμοδότησης της αρμόδιας Ομάδας Διοίκησης Έργου που παρακολουθεί τη Σύμβαση, σύμφωνα με την παρ. 6.1 της παρούσας διακήρυξης, χωρίς να απαιτείται η έκδοση σχετικής απόφασης του αρμόδιου αποφαινόμενου

οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, εφόσον δεν μεταβάλλεται η συνολική διάρκεια των οκτώ (8) μηνών της σύμβασης.

Αναλυτικά, οι φάσεις υλοποίησης της σύμβασης περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

7.2 Φάσεις – Παραδοτέα

7.2.1 Φάσεις σύμβασης

Φάση 1: Μελέτη Εφαρμογής

Έναρξη	M1	Λήξη	M2
Τίτλος Φάσης	Φ1: Μελέτη Εφαρμογής		
Περιγραφή	Στο πλαίσιο της παρούσας φάσης θα υλοποιηθεί η μελέτη εφαρμογή του συνολικού έργου. Περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, τα εξής: μελέτης ασφαλείας, μελέτη διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, μελέτη μετάπτωσης κ.α.		
Παραδοτέα :	<u>Π.1. Μελέτη Εφαρμογής</u>, αποτελούμενη από τις εξής ενότητες: 1. Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ), που κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει: • Οργανωτικό Σχήμα / Δομή Διοίκησης Έργου. • Επικαιροποιημένη Ομάδα Έργου. • Διαχείριση εμπλεκόμενων/ενδιαφερόμενων μερών (Stakeholder Management) - Σχέδιο Επικοινωνίας ομάδας έργου και εμπλεκόμενων (Stakeholders). • Εξειδίκευση εργασιών υλοποίησης του έργου (WBS - Work Breakdown Structure) - Επικαιροποιημένο - αναλυτικό χρονοδιάγραμμα Έργου. • Διαχείριση θεμάτων (issues). • Εκτίμηση – Διάγνωση και Διαχείριση Κινδύνων. • Διασφάλιση - Έλεγχος Ποιότητας. • Διαχείριση Αρχείων – Δεδομένων. • Διαχείριση Αλλαγών. • Διοικητική Πληροφόρηση 2. Καταγραφή και Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης 3. Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Χρηστών 4. Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design): Σχηματική αποτύπωση και τεκμηρίωση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής προσέγγισης του Υποψηφίου Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου, την ευρύτερη στρατηγική πληροφορικής του Φορέα και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τυποποιήσεις. Επικαιροποίηση των απαιτήσεων υποδομής για την εγκατάσταση στο g-cloud.		

	5. Λειτουργικός Σχεδιασμός. 6. Μελέτη Ασφάλειας: Περιγραφή των χαρακτηριστικών ασφάλειας του συστήματος. 7. Μελέτη Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων. 8. Σχέδιο κατάρτισης/εκπαίδευσης στελεχών Φορέα: Πλήρες τεύχος οργάνωσης της διαδικασίας τηλεεκπαίδευσης, κατάρτιση του προγράμματος σπουδών, του υλικού που θα απαιτηθεί, της μεθοδολογίας, με βάση την οποία θα γίνει η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης. 9. Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου: Περιλαμβάνει έναν πλήρη οδηγό για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου, που θα γίνουν στο πλαίσιο των σχετικών παραλαβών. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να προβλέπονται εκτέλεση αυτοματοποιημένων δοκιμασιών μονάδων (unit tests), δοκιμασιών σε επίπεδο εφαρμογών (system tests), δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests) και δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests). 10. Σχέδιο μετάπτωσης. Περιλαμβάνει έναν πλήρη οδηγό για τη διαδικασία μετάπτωσης των υπηρεσιών των υφιστάμενων εφαρμογών στο νέο σύστημα.
--	---

Φάση 2: Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και διαμόρφωση λογισμικού

Έναρξη	M3	Λήξη	M5
Τίτλος Φάσης	Φ2: Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και διαμόρφωση λογισμικού		
Περιγραφή	Στο πλαίσιο της παρούσας Φάσης περιλαμβάνεται η εγκατάσταση της πλατφόρμας λογισμικού στις εγκαταστάσεις του G-Cloud που θα παραχωρηθούν στο έργο, η παραμετροποίηση των υποσυστημάτων σύμφωνα με την Μελέτη Εφαρμογής και η παράδοση των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας.		
Παραδοτέα	- Π.2.1 Ψηφιακή decentralized πλατφόρμα πολυκαναλικής εξυπηρέτησης με τη μορφή governmental licence - Π.2.2 Υπηρεσίες παραμετροποίησης, για 30 φορείς της Γενικής Κυβέρνησης - Π.2.3 Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας - Π.2.4 Υπηρεσίες μετάπτωσης - Π.2.5 Ανάπτυξη πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας - Π.2.6 Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των Π.2.1 και Π.2.2 για το σύνολο των 332 δήμων της χώρας - Π.2.7 Απλοποίηση διαδικασιών και διαλειτουργικότητα δικαιολογητικών - Π.2.8 API διασύνδεσης των ψηφιακών υπηρεσιών αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού με λειτουργούντα Backoffice συστήματα των φορέων αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού		

Φάση 3: Υπηρεσίες εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας

Έναρξη	M6	Λήξη	M8
Τίτλος Φάσης	Φ3: Υπηρεσίες εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας		
Περιγραφή	Στο πλαίσιο της παρούσας Φάσης περιλαμβάνεται η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας του λογισμικού που προβλέπεται να παραδοθεί στο πλαίσιο του έργου		
Παραδοτέα	- Π3.1 Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους φορείς για τους οποίους θα προσφερθούν υπηρεσίες παραμετροποίησης, αλλά και προς τους κεντρικούς διαχειριστές της ΓΓΠΣΨΔ. Θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής: - Υπηρεσίες κατάρτισης/εκπαίδευσης, διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε συμμετέχοντος - Πλάνο Εκπαίδευσης (Επικαιροποιημένη Έκδοση) - Εκπαιδευτικό Υλικό - Αναφορά πεπραγμένων εκπαίδευσης - Αποτελέσματα πιλοτικής λειτουργίας, με τεκμηρίωση αναφορικά με: - Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης - Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και ρυθμίσεων στο λογισμικό - Τεκμηρίωση σφαλμάτων - Τεκμηρίωση αλλαγών και απαιτήσεων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης φάσης - Επικαιροποιημένα Σενάρια Ελέγχου Λογισμικού και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου - Εγχειρίδια τεκμηρίωσης (Λειτουργικής & Υποστηρικτικής) - Εγχειρίδια υποστήριξης χρηστών (user manuals) και διαχειριστών συστήματος (administration manuals) - Έκθεση αξιολόγησης της Φάσης Πιλοτικής Λειτουργίας για οριστική παραλαβή του συστήματος από την ΕΠΕ, μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος για την υλοποίηση των εκπεφρασμένων στόχων του Φορέα - Π3.2. Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους Δήμους για τα παραδοτέα Π.2.1 και Π.2.5. Θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής: - Υπηρεσίες κατάρτισης/εκπαίδευσης, διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε συμμετέχοντος - Πλάνο Εκπαίδευσης (Επικαιροποιημένη Έκδοση) - Εκπαιδευτικό Υλικό - Αναφορά πεπραγμένων εκπαίδευσης - Αποτελέσματα πιλοτικής λειτουργίας, με τεκμηρίωση αναφορικά με: - Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης - Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και ρυθμίσεων στο λογισμικό - Τεκμηρίωση σφαλμάτων		

	▪ Τεκμηρίωση αλλαγών και απαιτήσεων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης φάσης ▪ Επικαιροποιημένα Σενάρια Ελέγχου Λογισμικού και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου ▪ Εγχειρίδια τεκμηρίωσης (Λειτουργικής & Υποστηρικτικής) - Εγχειρίδια υποστήριξης χρηστών (user manuals) και διαχειριστών συστήματος (administration manuals) ▪ Έκθεση αξιολόγησης της Φάσης Πιλοτικής Λειτουργίας για οριστική παραλαβή του συστήματος από την ΕΠΕ, μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος για την υλοποίηση των εκπεφρασμένων στόχων του Φορέα • Π3.3 Τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα και διασύνδεση με τρίτα συστήματα) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία και υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, συνοδευόμενο από τεκμηρίωση υλοποίησης της εγκατάστασης, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών, της αρχιτεκτονικής και των διασυνδέσεων
--	--

7.2.2 Πίνακας Παραδοτέων Σύμβασης

Παρακάτω αναφέρονται τα ελάχιστα παραδοτέα της σύμβασης, όπως αυτά προκύπτουν από τις Φάσεις που αναλύθηκαν ανωτέρω.

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Φάση	Μήνας Παράδοσης Προσχεδίου	Μήνας Παράδοσης Τελικού Παραδοτέου στην ΕΠΕ
Π1	Μελέτη Εφαρμογής	1	M1	M2
Π2.1	Ψηφιακή decentralized πλατφόρμα πολυκαναλικής εξυπηρέτησης με τη μορφή governmental licence	2	M4	M5
Π2.2	Υπηρεσίες παραμετροποίησης, για 30 φορείς της Γενικής Κυβέρνησης	2	M4	M5
Π2.3	Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας	2	M4	M5
Π2.4	Υπηρεσίες μετάπτωσης	2	M4	M5

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Φάση	Μήνας Παράδοσης Προσχεδίου	Μήνας Παράδοσης Τελικού Παραδοτέου στην ΕΠΕ
Π2.5	Ανάπτυξη πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας	2	M4	M5
Π2.6	Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των Π.2.1 και Π.2.2 για το σύνολο των 332 δήμων της χώρας	2	M4	M5
Π2.7	Απλοποίηση διαδικασιών και διαλειτουργικότητα δικαιολογητικών	2	M4	M5
Π2.8	API διασύνδεσης των ψηφιακών υπηρεσιών αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού με λειτουργούντα Backoffice συστήματα των φορέων αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού	2	M4	M5
Π3.1	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους φορείς για τους οποίους θα προσφερθούν υπηρεσίες παραμετροποίησης, αλλά και προς τους κεντρικούς διαχειριστές της ΓΓΠΣΨΔ	3	M7	M8
Π3.2	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους Δήμους για τα παραδοτέα Π.2.1 και Π.2.5	3	M7	M8
Π3.3	Τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα και διασύνδεση με τρίτα συστήματα) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία και υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών	3	M7	M8

7.2.3 Όροι και προϋποθέσεις παραλαβών

Ανάλογα το είδος και τη φύση των παραδοτέων ισχύουν τα κάτωθι:

α) Μελέτες

Ελέγχονται ως προς τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Πληρότητα: Το Παραδοτέο πρέπει να καλύπτει όλες τις πτυχές του σκοπού για τον οποίο συντάχθηκε και ειδικότερα να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις περιεχομένου που έχουν ορισθεί γι' αυτό.
- Σαφήνεια/Εμβάθυνση: Το Παραδοτέο πρέπει να περιέχει πληροφορίες σε βάθος ανάλογα με το σκοπό του, και ταυτόχρονα πρέπει να έχει αποφευχθεί πλεονάζουσα λεπτομέρεια σε βαθμό που θα επισκιάζει τη σαφήνεια του Παραδοτέου.
- Σχετικότητα/ Λειτουργικότητα/ Αποτελεσματικότητα: Το Παραδοτέο πρέπει να ανταποκρίνεται στο σκοπό για τον οποίο έχει συνταχθεί και στις ανάγκες του Έργου.
- Τεκμηρίωση: Το Παραδοτέο πρέπει να είναι ακριβές και να αποτυπώνει την πραγματικότητα. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να βασίζεται σε επαρκώς τεκμηριωμένα στοιχεία και όπου απαιτείται να δίδονται σαφείς επεξηγήσεις

β) Υπηρεσίες

Διενεργούνται οι κάτωθι έλεγχοι:

- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης. Θα ελέγχεται η πληρότητα/εγκυρότητα των σχετικών απολογιστικών αναφορών οι οποίες θα πρέπει να αναφέρουν ημερομηνίες διενέργειας, τόπος, όνομα εκπαιδευτή και πρόγραμμα εκπαίδευσης, και να περιέχουν εκπαιδευτικό υλικό ή υλικό παρουσίασης, και παρουσιολόγια.
- Η καταλληλότητα του προγράμματος ελέγχεται στο πλάνο εκπαίδευσης, όπου αυτό υποβάλλεται.
- Υπηρεσίες on-site υποστήριξης. Θα ελέγχεται η πληρότητα/εγκυρότητα των σχετικών απολογιστικών αναφορών οι οποίες θα πρέπει να αναφέρουν ημερομηνίες διενέργειας, όνομα υποστηρικτή και απουσιολόγια.
- Λοιπές υπηρεσίες. Οι εργασίες θα μπορούν να πιστοποιούνται ότι διενεργήθηκαν σε μεγάλο βαθμό κατά την εξέλιξη των εργασιών, ενώ θα ελέγχεται η πληρότητα/εγκυρότητα των σχετικών παραγόμενων παραδοτέων ή/και απολογιστικών αναφορών, ως αυτές ορίζονται στη διακήρυξη.

γ) Εφαρμογές λογισμικού

Βασικές προϋποθέσεις παραλαβής είναι η επιτυχής ολοκλήρωση των ελέγχων ποιότητας και συμμόρφωσης της διεπαφής στις προδιαγραφές λειτουργίας, η επιτυχής ολοκλήρωση δοκιμαστικής- πιλοτικής λειτουργίας και η παράδοση της κατάλληλης τεκμηρίωσης και του πηγαίου κώδικα.

8. Μεθοδολογία διοίκησης και υλοποίησης έργου

8.1 Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος:

- έχοντας διαμορφώσει σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το Έργο,
- λαμβάνοντας υπόψη την απαιτούμενη συνεργασία του με το προσωπικό της ΓΓΠΣΨΔ,
- λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την υλοποίηση παρόμοιων έργων και
- αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,

υποχρεούται να παρουσιάσει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση, την οποία θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του Έργου.

Η μεθοδολογία που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμβάλει στην αποτελεσματική υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του την προσέγγιση που θα ακολουθήσει στο έργο (τεχνικές, εργαλεία κ.λπ.). Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην πειστικότητα της μεθοδολογίας σε σχέση με τις δυνατότητες και την ικανότητα του Υποψήφιου Αναδόχου να εκτελέσει επιτυχώς το έργο στον απαιτούμενο χρόνο. Η περιγραφή της προτεινόμενης μεθοδολογίας θα πρέπει να ακολουθήσει το παρακάτω πλαίσιο:

- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των απαιτήσεων του έργου, όπως προδιαγράφονται στην παρούσα διακήρυξη και ο προσφέρων υποχρεωτικά θα πρέπει να τοποθετηθεί στο σύνολο αυτών με συγκεκριμένες προτάσεις και δεσμεύσεις.
- Προτεινόμενη μεθοδολογία για την υλοποίηση του Έργου, τις διαδικασίες που υιοθετούνται και τα εργαλεία που θα αξιοποιηθούν για την επιτυχή ολοκλήρωσή του.
- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου (διάγραμμα Gantt) όπου θα απεικονίζονται οι δραστηριότητες, τα κυριότερα ορόσημα και τα παραδοτέα του έργου.

8.2 Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας του Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του την προτεινόμενη Μεθοδολογία ή Πλαίσιο (Framework) Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας του Έργου, που θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία που τεκμηριώνουν την κατανόηση του Έργου και του προτεινόμενου μοντέλου λειτουργίας και ενδεικτικώς θα περιλαμβάνουν:

- Κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και προϋποθέσεις επιτυχούς ολοκλήρωσης του Έργου.
- Καταγραφή πιθανών προβλημάτων / κινδύνων που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να προκύψουν κατά τη διεξαγωγή συγκεκριμένων εργασιών και τρόποι αντιμετώπισής τους.

- Προτεινόμενη μεθοδολογία για τη διοίκηση και διασφάλιση ποιότητας του έργου, τις διαδικασίες που υιοθετούνται και τα εργαλεία που θα αξιοποιηθούν για την επιτυχή ολοκλήρωσή του.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος στην προσφορά του πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά τις διαδικασίες και τα μεθοδολογικά εργαλεία που θα αξιοποιήσει, καθώς και το σχήμα διοίκησης αυτού. Επιπλέον, θα πρέπει να περιγράψει τα σχέδια για την εσωτερική επικοινωνία του έργου, τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών του, τη διαχείριση κινδύνων κλπ.

Η μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας του Έργου θα περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τον τρόπο με τον οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος σχεδιάζει να διαχειριστεί:

- την παρακολούθηση προόδου του φυσικού αντικειμένου,
- την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων,
- τις αποκλίσεις και τα θέματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση,
- τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές παροχής των υπηρεσιών,
- την οργάνωση και τον συντονισμό των στελεχών, των ομάδων εργασίας μεταξύ τους αλλά και με την Αναθέτουσα Αρχή,
- τους κινδύνους και τις προτάσεις αντιμετώπισής τους,
- τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και των παραδοτέων,
- τις διαδικασίες εκτίμησης της ποιότητας του παραγόμενου αποτελέσματος και των τυχόν διορθωτικών δράσεων προσαρμογής και βελτίωσης,
- τα αιτήματα αλλαγών επί του τρόπου παροχής των απαιτούμενων υπηρεσιών,
- την οργάνωση και παράδοση των σχετικών παραδοτέων,
- την τακτική ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής και λοιπών εμπλεκόμενων.

8.3 Παρακολούθηση Προόδου Υλοποίησης του Έργου

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου,
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Στην αναφορά προόδου θα περιλαμβάνονται:

- η εξέλιξη του χρονοδιαγράμματος,
- η παροχή υπηρεσιών από τον Ανάδοχο και οι σχετικές προβλέψεις της σύμβασης και των εγγράφων του έργου (ΣΔΕ, Μελέτη εφαρμογής, άλλα σχέδια εργασιών),

- η εξασφάλιση απαραίτητων για την υλοποίηση του έργου υπηρεσιών και αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής και άλλων δημόσιων φορέων (Ελληνικών ή Ευρωπαϊκών) καθώς και ηλεκτρονικών υπηρεσιών τρίτων συστημάτων,
- η καταγραφή, διαχείριση και λήψη αποφάσεων σχετικά με κινδύνους (risk management),
- η διαχείριση αλλαγών της σύμβασης.

Οι αναφορές προόδου του έργου θα συντάσσονται και υποβάλλονται από τον Ανάδοχο μετά από συνεργασία με τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής. Θα επιδιώκεται η συμφωνία επί του περιεχομένου τους, ωστόσο σε περίπτωση που αυτή δεν επιτευχθεί, ο Ανάδοχος διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει την αναφορά με το περιεχόμενο που θεωρεί προσήκον. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να συντάξει σχόλια και παρατηρήσεις τις οποίες κοινοποιεί στον Ανάδοχο σε εύλογο χρονικό διάστημα (σε κάθε περίπτωση πριν από την υποβολή της επόμενης αναφοράς προόδου). Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταχωρίσει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Αναθέτουσας Αρχής και να απαντήσει επί αυτών στην επόμενη αναφορά προόδου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΟΔΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση. Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

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

8.4 Σχήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Έργου - Ομάδα Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους στο Έργο. Την κύρια ευθύνη υλοποίησης της Σύμβασης έχει ο ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει το Υπουργείο.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στη διακήρυξη. Η Ομάδα Έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6.2 του παρόντος τεύχους. Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν την διοίκηση και υλοποίηση του έργου (Υπεύθυνος και Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου), σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις που αποτυπώνονται στην παράγραφο 2.2.6. Συγκεκριμένα για τα δύο ανωτέρω στελέχη θα πρέπει:

- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.

- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο ανάδοχο (στέλεχος αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Θα πρέπει επίσης να δίδονται σε Πίνακα οι ανθρωπομήνες συμμετοχής κάθε στελέχους ανά Φάση του Έργου.

Η ομάδα έργου του Αναδόχου θα αποτελείται κατ' ελάχιστο με τα στελέχη που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.6. Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις που αποτυπώνονται στην παράγραφο 2.2.6. Συγκεκριμένα, για όλα τα Μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει:

- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο ανάδοχο (στέλεχος αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Θα πρέπει επίσης να δίδονται σε Πίνακα οι ανθρωπομήνες συμμετοχής κάθε στελέχους ανά Φάση του Έργου.

Διευκρινίζεται ότι ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει, **επί ποινή αποκλεισμού**, να δηλώσει στην προσφορά του ονομαστικά όλα τα φυσικά πρόσωπα τα οποία συνθέτουν την προτεινόμενη Ομάδα Έργου. Τυχόν γενικόλογη αναφορά σε υπό-ομάδες στελεχών της Ομάδας Έργου πχ «Υπο-Ομάδα Στελεχών Προγραμματιστών Εφαρμογών», χωρίς να προκύπτει με σαφήνεια από ποια φυσικά πρόσωπα αυτή αποτελείται **συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς του υποψήφιου οικονομικού φορέα**.

Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, τυχόν αντικατάσταση στελέχους που έχει δηλωθεί από τον ανάδοχο, ως μέλος της Ομάδας Έργου, γίνεται μόνο σε εξαιρετικά δικαιολογημένες περιπτώσεις και μόνο με άλλο στέλεχος, το οποίο πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις που περιγράφονται στην παρ. 2.2.6 της παρούσας διακήρυξης.

Πριν την αντικατάσταση του στελέχους απαιτείται ο ανάδοχος να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή, υποβάλλοντας γραπτό αίτημα, στο οποίο θα εξηγήει τους λόγους για τους οποίους γίνεται η αντικατάσταση και θα συνοδεύεται με όλα τα αποδεικτικά μέσα προς απόδειξη ότι το νέο στέλεχος πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις της διακήρυξης. Η αντικατάσταση γίνεται μόνο μετά από θετική εισήγηση της Ο.Δ.Ε. Σε περίπτωση που η Ο.Δ.Ε. εισηγηθεί αρνητικά, τότε ο ανάδοχος δεν μπορεί να προχωρήσει στην αντικατάσταση του στελέχους.

Με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, η οποία πρέπει να έχει εκδοθεί το αργότερο έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου της σύμβασης, επικυρώνονται όλες οι εισηγήσεις της Ο.Δ.Ε. περί αντικατάστασης στελεχών. Η ως άνω απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου

αποτελεί στοιχείο για την παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής. Σε περίπτωση που το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, με αιτιολογημένη απόφασή του, δεν επικυρώσει θετική εισήγηση της Ο.Δ.Ε. περί αντικατάστασης μέλους, τότε εφαρμόζονται από την Επιτροπή Παραλαβής τα προβλεπόμενα στην παρ. 6.3 της διακήρυξης περί προσωρινής παραλαβής παραδοτέου.

Με την ίδια ως άνω διαδικασία και τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις ο ανάδοχος μπορεί να υποβάλλει αίτημα για την προσθήκη επιπλέον μέλους/μελών στην Ομάδα Έργου.

Διευκρινίζεται ότι οποιαδήποτε αντικατάσταση στελέχους, ή προσθήκη νέου μέλους στην Ομάδα Έργου του αναδόχου, αυτή γίνεται χωρίς καμία επιπλέον οικονομική επιβάρυνση για την Αναθέτουσα Αρχή.

Την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου έχει ο Ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των Παραδοτέων έχει η Αναθέτουσα Αρχή.

Τον γενικό συντονισμό και την παρακολούθηση των απαιτούμενων ενεργειών/διαδικασιών έχει το Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής, Προγραμματισμού και Διαχείρισης Έργων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές του. Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του εν λόγω Τμήματος είναι η παρακολούθηση της συνολικής προόδου των έργων, παραλαμβάνει μηνιαίες εκθέσεις από την ΟΔΕ βάσει των οποίων συντάσσει συγκεντρωτική έκθεση προς τον καθ' ύλην αρμόδιο Γενικό Γραμματέα στις οποίες περιλαμβάνονται και μέτρα αντιμετώπισης τυχόν προβλημάτων και ως εκ τούτου είναι παραλήπτης όλης της σχετικής αλληλογραφίας από το σχεδιασμό της πράξης μέχρι και την οριστική αποπληρωμή της. Επιπρόσθετα διεκπεραιώνει όλες τις διαδικασίες με τις Διαχειριστικές Αρχές συγχρηματοδοτούμενων πράξεων/έργων και τηρεί τους σχετικούς φακέλους των έργων.

8.5 Τόπος υλοποίησης – παροχής των υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του στις εγκαταστάσεις του και στις εγκαταστάσεις της ΓΓΠΣΨΔ.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του προσφερόμενου λογισμικού, τα οποία θα διαθέσει η ΓΓΠΣΨΔ, υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος.

Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η ΓΓΠΣΨΔ.

8.6 Διαδικασία υποβολής και παραλαβής των Παραδοτέων της Σύμβασης

Οι διαδικασίες παράδοσης και παραλαβής των Παραδοτέων της σύμβασης γίνονται σύμφωνα με το υπάρχον νομικό πλαίσιο διενέργειας του διαγωνισμού από την Επιτροπή Παραλαβής.

Τα παραδοτέα υποβάλλονται από τον Ανάδοχο στην Ελληνική Γλώσσα, σε έντυπη μορφή (όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο), καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή σε τυποποιημένο μορφότυπο (format) που θα είναι πλήρως επεξεργάσιμος και ελέγξιμος μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου.

Η υποβολή των Παραδοτέων από τον Ανάδοχο και η παραλαβή τους από την Επιτροπή Παραλαβής γίνονται υποχρεωτικά σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης. Απαραίτητη προϋπόθεση για την έναρξη Φάσης αποτελεί η αποστολή σχετικής επιστολής από την Επιτροπή Παραλαβής στον Ανάδοχο περί ολοκλήρωσης της παραλαβής προηγούμενης φάσης εφόσον η προηγούμενη αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της επόμενης.

Αρχικά ο ανάδοχος υποβάλλει, το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής εκάστου Παραδοτέου, προσχέδιο αυτού στην Ομάδα Διοίκησης Έργου. Σε περίπτωση που η ΟΔΕ διαπιστώσει παρεκκλίσεις του προσχεδίου του Παραδοτέου από του όρους της σύμβασης δύναται να διαβιβάσει εγγράφως στον Ανάδοχο τις παρατηρήσεις της επί του προσχεδίου του Παραδοτέου, το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας υποβολής του, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές. **Η ως άνω διαδικασία επανυποβολής του προσχεδίου των Παραδοτέων σε καμία περίπτωση δεν είναι υποχρεωτική για την ΟΔΕ και δε γίνεται να λάβει χώρα μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής εκάστου Παραδοτέου.**

Κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής εκάστου Παραδοτέου, σύμφωνα με το ως άνω χρονοδιάγραμμα, ο Ανάδοχος παραδίδει τα τελικά Παραδοτέα στην Επιτροπή Παραλαβής και στην Ομάδα Διοίκησης Έργου.

Η **Επιτροπή Παραλαβής** προβαίνει στη διαδικασία παραλαβής τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παρ. 6.3 της παρούσας διακήρυξης και εντός του χρόνου που προβλέπεται στην εν λόγω παράγραφο. Για την παραλαβή των Παραδοτέων η Επιτροπή Παραλαβής λαμβάνει υπόψη της τη σχετική εισήγηση της ΟΔΕ. Η Επιτροπή Παραλαβής αξιολογεί την αρτιότητα και πληρότητα των παραδοτέων, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών.
- Διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων, έτσι όπως θα διαμορφωθούν στο Πλάνο Ελέγχου Δοκιμών.
- Επιβεβαίωσης καλής λειτουργίας του συστήματος ζητώντας τη συμβολή ή και γνωμοδότηση καταρτισμένου προσωπικού του Υπουργείου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης θα γίνουν οι εξής **τρεις (3) παραλαβές**:

- Παραλαβή της ΦΑΣΗΣ 1 μετά την ολοκλήρωσή της
- Παραλαβή της ΦΑΣΗΣ 2 μετά την ολοκλήρωσή της
- Παραλαβή της ΦΑΣΗΣ 3 μετά την ολοκλήρωσή της

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παρούσα σύμβαση μη συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, περιλαμβάνεται στην Πράξη: «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr», η οποία έχει ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 11327 ΕΞ 2025/23-01-2025 (ΑΔΑ: 6ΘΝΕΗ-2ΟΛ) και έχει λάβει κωδικό MIS 5198354.

Οι δαπάνες της παρούσας σύμβασης, εκτός των δικαιωμάτων προαίρεσης, χρηματοδοτούνται από τις πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, (ΣΑΤΑ 063), στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGeneration EU.

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κωδικός **ΣΑΤΑ 063, 2025ΤΑ06300001**, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ. **546/18-02-2025** (ΑΔΑ: 9ΛΞ2Η-Ω3Η, ΑΔΑΜ: 25REQ016929562) απόφαση ένταξης στο ΠΔΕ του έτους 2025.

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των **οκτώ εκατομμυρίων δεκαπέντε χιλιάδων τριακοσίων πενήντα οκτώ ευρώ και εβδομήντα πέντε λεπτών (€8.015.358,75)**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι στο συνολικό ποσό των εννέα εκατομμυρίων εννιακοσίων τριάντα εννέα χιλιάδων σαράντα τεσσάρων ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών (€ 9.939.044,85) και περιγράφεται ως ακολούθως:

	Καθαρή Αξία	Φ.Π.Α. 24%	Συνολική Αξία
Αρχικός Προϋπολογισμός Σύμβασης	4.434.500,00€	1.064.280,00€	5.498.780,00€
Δικαίωμα Προαίρεσης (αύξησης του φυσικού αντικειμένου)	2.217.250,00€	532.140,00€	2.749.390,00€
Δικαίωμα Προαίρεσης (παροχή υπηρεσιών διετούς συντήρησης)	1.363.608,75 €	327.266,10 €	1.690.874,85 €
ΣΥΝΟΛΟ	8.015.358,75 €	1.923.686,10 €	9.939.044,85 €

Το οικονομικό αντικείμενο της αρχικής σύμβασης αναλύεται ως ακολούθως:

Υπηρεσία/Προμήθεια	Κόστος χωρίς ΦΠΑ	Κόστος με ΦΠΑ
Μελέτη Εφαρμογής	325.000,00 €	403.000,00 €
Παροχή υπηρεσιών παραμετροποίησης, για 30 φορείς της Γενικής Κυβέρνησης	378.500,00 €	469.340,00 €

Υπηρεσία/Προμήθεια	Κόστος χωρίς ΦΠΑ	Κόστος με ΦΠΑ
Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας	70.500,00 €	87.420,00 €
Υπηρεσίες μετάπτωσης	91.250,00 €	113.150,00 €
Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς φορείς της Γενικής Κυβέρνησης	93.250,00 €	115.630,00 €
Ανάπτυξη, πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών	987.500,00 €	1.224.500,00 €
Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση των Π.2.1. και Π.2.2 για το σύνολο των 332 Δήμων της χώρας	680.000,00 €	843.200,00 €
Απλοποίηση διαδικασιών και διαλειτουργικότητα δικαιολογητικών	319.500,00 €	396.180,00 €
Παροχή API διασύνδεσης των ψηφιακών υπηρεσιών αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού με λειτουργούντα Backoffice συστήματα	54.500,00 €	67.580,00 €
Υπηρεσίες εκπαίδευσης και δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους Δήμους	134.500,00 €	166.780,00 €
Μερικό Σύνολο Υπηρεσιών	3.134.500,00€	3.886.780,00€
Άδειες χρήσης ψηφιακών πλατφορμών	1.300.000,00 €	1.612.000,00 €
Μερικό σύνολο προμήθειας αδειών λογισμικού	1.300.000,00 €	1.612.000,00 €
Τελικό Σύνολο	4.434.500,00 €	5.498.780,00 €

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης**Πίνακας συμμόρφωσης έτοιμου λογισμικού**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 4 του Παραρτήματος Ι Αντικείμενο έργου	ΝΑΙ		
2.	Πλήρης συμμόρφωση και κατανόηση του Στόχου και του πλαισίου του έργου / Παράρτημα Ι – Κεφάλαιο 3 και Παράγραφοι 3.2 & 3.3	ΝΑΙ		
3.	Χαρακτηριστικά Λογισμικού			
3.1	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι υποβολής ψηφιακών αιτημάτων υποστήριξης / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 4.1.2.1	ΝΑΙ		
3.2	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι υποβολής τηλεφωνικών αιτημάτων υποστήριξης / Παράρτημα Ι - Παράγραφοι 4.1.2.2 & 4.1.4	ΝΑΙ		
3.3	Η λύση πρέπει να παρέχει Ψηφιακό Οδηγό υπηρεσιών / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 4.1.2.3	ΝΑΙ		
3.4	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι υποβολής mobile αιτημάτων υποστήριξης / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 4.1.2.6	ΝΑΙ		
3.5	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι εξυπηρέτησης με επίσκεψη / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 4.1.2.74.1.3	ΝΑΙ		
3.6	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι υποβολής αιτημάτων υποστήριξης με ραντεβού / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 4.1.3	ΝΑΙ		

3.7	Η λύση πρέπει να παρέχει Υποσύστημα συλλογής και διαχείρισης ψηφιακών αιτήσεων / Παράρτημα Ι – Παράγραφοι 4.1.4 & 4.2.9	ΝΑΙ		
3.8	Η λύση πρέπει να παρέχει Υποσύστημα Σχεδιασμού Ψηφιακής Φόρμας Αίτησης / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 4.2.6	ΝΑΙ		
3.9	Η λύση πρέπει να παρέχει Υποσύστημα Μητρώου Δικαιολογητικών / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 4.2.7	ΝΑΙ		
3.10	Η λύση πρέπει να παρέχει Υποσύστημα διαχείρισης θεσμικού πλαισίου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 4.2.8	ΝΑΙ		
3.11	Η λύση πρέπει να παρέχει κανάλι υποβολής ψηφιακών αιτήσεων / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 4.2.9	ΝΑΙ		

Πίνακας συμμόρφωσης οριζόντιων απαιτήσεων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 5 του Παραρτήματος Ι Οριζόντιες Απαιτήσεις	ΝΑΙ		
2.	Η λύση πρέπει να περιγράφει λεπτομερώς τις Τεχνολογίες και το σχέδιο υλοποίησης έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.1	ΝΑΙ		
3.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με την Χρήση Τεχνολογικών Standards – Portability / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.1.1	ΝΑΙ		

4.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις για Χρήση σύγχρονων/ Δοκιμασμένων Τεχνολογιών / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.1.2	NAI		
5.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις Διαχείρισης Χρηστών / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.2	NAI		
6.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις Διαλειτουργικότητας / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.3	NAI		
7.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις Εμπιστευτικότητας – Ασφάλειας / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.4	NAI		
8.	Η λύση πρέπει να παρέχει την απαραίτητη Ευχρηστία / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.5	NAI		
9.	Η λύση πρέπει να παρέχει τις απαιτούμενες δυνατότητες Επεκτασιμότητας / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.6	NAI		
10.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις Απαιτήσεις σχετικές με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.7	NAI		
11.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις Συμβατότητας με το G-Cloud / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.8	NAI		
12.	Η λύση πρέπει να πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις	NAI		

	απαιτήσεις για Ανοικτά Πρότυπα / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.9			
13.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις για Πολυκαναλική Προσέγγιση / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.10	NAI		
14.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις για Διαθεσιμότητα των Δεδομένων / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.11	NAI		
15.	Η λύση πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις για τη διασφάλιση της Ακεραιότητας των Δεδομένων / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 5.12	NAI		

Πίνακας συμμόρφωσης υπηρεσιών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των Υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης και μετάπτωσης δεδομένων / Παράρτημα Ι - Παράγραφος 6.2	NAI		
2.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις Υπηρεσίες Εκπαίδευσης - Παράρτημα Ι / Παράγραφος 6.3	NAI		
3.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Μελέτης εφαρμογής – Ανάλυσης απαιτήσεων / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 6.1	NAI		
4.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης / Παράρτημα Ι Παράγραφος 6.5	NAI		

Πίνακας συμμόρφωσης υλοποίησης έργου (μεθοδολογία, χρονοδιάγραμμα, ομάδα /σχήμα διοίκησης έργου, διασφάλιση ποιότητας έργου)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Πλήρης συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 8 του Παραρτήματος Ι Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου	ΝΑΙ		
2.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τη Διοίκηση και Οργάνωση του Έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 8.4	ΝΑΙ		
3.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την Ομάδα Έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 8.4	ΝΑΙ		
4.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την Διασφάλιση Ποιότητας του Έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 8.2	ΝΑΙ		
5.	Πλήρης συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 7 του Παραρτήματος Ι «Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Υλοποίησης»	ΝΑΙ		
6.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για το Χρονοδιάγραμμα / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.1	ΝΑΙ		
7.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις Φάσεις και Παραδοτέα Έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.2	ΝΑΙ		
8.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις Φάσεις Έργου / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.2.1	ΝΑΙ		
9.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για το Χρονοδιάγραμμα GANTT / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.2.2.	ΝΑΙ		

10.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τον Πίνακα Παραδοτέων / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.2.3	ΝΑΙ		
11.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τους Όρους και προϋποθέσεις παραλαβών / Παράρτημα Ι – Παράγραφος 7.2.4	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) (ESPD)

Συνημμένα αρχεία μορφής pdf και xml τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας και βρίσκονται αναρτημένα στον ιστότοπο του διαγωνισμού με **α/α 374175**

Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να υποβάλουν με την προσφορά τους συμπληρωμένο το πρότυπο ΕΕΕΣ όπως αυτό έχει οριστεί από την αναθέτουσα αρχή στην παρούσα διακήρυξη σε μορφή αρχείου τύπου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο κατά τα οριζόμενα στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο και στη διακήρυξη.

Για την σύνταξη ή/και συμπλήρωση από τους οικονομικούς φορείς του απαιτούμενου ΕΕΕΣ, προτείνεται να χρησιμοποιηθεί το συνημμένο επικουρικό αρχείο τύπου xml. Στη συνέχεια μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας [eΕΕΕΣ](#) παράγουν την απάντηση τους σε αρχείο τύπου pdf, το οποίο και αποθηκεύουν, αρχικά, τοπικά στον ηλεκτρονικό υπολογιστή τους.

Σε κάθε περίπτωση και ανεξαρτήτως της ύπαρξης επικουρικού αρχείου τύπου xml στα συνημμένα του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, οι οικονομικοί φορείς μπορούν να προσφεύγουν απ' ευθείας στην ηλεκτρονική υπηρεσία [eΕΕΕΣ](#) και να δημιουργούν το ΕΕΕΣ από την αρχή: να συμπληρώνουν με ευθύνη τους όλα τα δεδομένα που αφορούν τον παρόντα διαγωνισμό και αναφέρονται στην διακήρυξη, να συμπληρώνουν τις σχετικές απαντήσεις και να παράγουν αρχείο τύπου pdf προκειμένου να το υπογράψουν ψηφιακά και να το επισυνάψουν στα συνημμένα της ηλεκτρονικής προσφορά τους στο ΕΣΗΔΗΣ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ Υπεύθυνης Δήλωσης Οικονομικού Φορέα περί μη συνδρομής των περιορισμών της παρ. 1 του άρθρου 5α του Κανονισμού Κυρώσεων κατά της Ρωσίας (Κανονισμός (ΕΕ) 833/2014, όπως τροποποιήθηκε με τον Κανονισμό 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022)

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

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

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

(γ) ούτε ο υπεύθυνος 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.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών**ι. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής**

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας

Φραγκούδη 11 & Αλεξ. Πάντου

Τ.Κ. 10163, Καλλιθέα Αττικής

Εγγύηση Συμμετοχής, υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Σας γνωρίζουμε ότι εγγυώμεθα προς εσάς με την παρούσα, ανεκκλήτως και ανεπιφυλάκτως, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διζήσεως και διαιρέσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ για

(Σε περίπτωση οικονομικού φορέα) τον Οικονομικό Φορέα οδός αριθμός ... ΤΚ, με Α.Φ.Μ.

(ή σε περίπτωση Ένωσης) τους Οικονομικούς Φορείς

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ..... με Α.Φ.Μ.

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ..... με Α.Φ.Μ.

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ..... με Α.Φ.Μ.

ατομικά για κάθε μία απ' αυτές και ως αλληλέγγυα και εξ ολοκλήρου υποχρέων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης Οικονομικών Φορέων ,

για τη συμμετοχή της στο διενεργούμενο διαγωνισμό της ή τυχόν επανάληψή του, με αντικείμενο σύμφωνα με την υπ' αριθμόν Διακήρυξή σας και με ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην παραπάνω διαδικασία απορρέουσες υποχρεώσεις της, καθόλον τον χρόνο της εκ της προσφοράς δεσμεύσεώς της και μέχρι την υπογραφή της σύμβασης και κατάθεση της εγγύησης καλής εκτέλεσης των όρων της, στην περίπτωση κατακύρωσης της προμήθειας σε αυτήν.

Το ανωτέρω ποσό βρίσκεται στη διάθεσή σας, και θα καταβληθεί, ολικώς ή μερικώς, χωρίς οποιαδήποτε εκ μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς έρευνα του βασίμου ή μη της απαιτήσεως σας, εντός πέντε (5) ημερών από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται σε ψηφιακό τέλος συναλλαγής.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρι τη λήψη έγγραφης δήλωσής σας ότι έπαψε ο λόγος για τον οποίο εκδόθηκε.
(ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΑΣ)

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης αυτής θα παραταθεί εφόσον ζητηθεί από την υπηρεσία σας προ της ημερομηνίας λήξης της .

Βεβαιώνουμε ότι το ποσό των εγγυήσεων μας, που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, μαζί με το ποσό της εγγύησης αυτής, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων, που έχει καθορισθεί για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ii. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας

Φραγκούδη 11 & Αλεξ. Πάντου

Τ.Κ. 10163, Καλλιθέα Αττικής

Εγγύηση υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Πληροφορηθήκαμε ότι

(Σε περίπτωση οικονομικού φορέα): ο Οικονομικός Φορέας Οδός Αριθμός

Τ.Κ., με Α.Φ.Μ.

(ή σε περίπτωση Ένωσης): οι Οικονομικοί Φορείς:

α) οδός αριθμός Τ.Κ. με Α.Φ.Μ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ. με Α.Φ.Μ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ. με Α.Φ.Μ.

σαν Ανάδοχος πρόκειται να συνάψει μαζί σας, σαν αγοραστές, σύμβαση, που θα καλύπτει την. . . .
, συνολικής αξίας, κατόπιν της αρ.
 απόφασης κατακύρωσης των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού και ότι σύμφωνα με σχετικό όρο
 στη σύμβαση αυτή η εταιρεία ή η Ένωση υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης,
 ποσού ίσου προς το 4% της συμβατικής αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών δηλαδή για.
 . .

Μετά τα παραπάνω, η Τράπεζα παρέχει την απαιτούμενη εγγύηση υπέρ της Εταιρίας
 ή σε περίπτωση Ένωσης υπέρ των Εταιρειών 1) και 2) ατομικά για κάθε μία απ'
 αυτές και ως αλληλέγγυα και εξ ολοκλήρου υποχρέων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών
 της Ένωσης Προμηθευτών, και εγγυάται προς εσάς με την παρούσα, ανεκκλήτως και
 ανεπιφυλάκτως, παραιτούμενη του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, να καταβάλει σε
 εσάς, μέσα σε πέντε (5) ημέρες, ανεξαρτήτως τυχόν αμφισβητήσεων, αντιρρήσεων ή ενστάσεων
 της εταιρείας και χωρίς έρευνα του βασίμου ή μη της απαίτησής σας, με απλή δήλωσή σας ότι η
 εταιρεία παρέβη ή παρέλειψε να εκπληρώσει οποιοδήποτε όρο της σύμβασης, κάθε ποσό που θα
 ορίζετε στη δήλωσή σας και που δεν θα υπερβαίνει το οριζόμενο στην εγγύηση αυτή.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται σε ψηφιακό τέλος
 συναλλαγής.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρι τη λήψη έγγραφης δήλωσής σας ότι έπαψε ο λόγος για τον οποίο εκδόθηκε.
(ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΑΣ)

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης αυτής θα παραταθεί εφόσον ζητηθεί από την υπηρεσία σας προ της ημερομηνίας λήξης της.

Βεβαιώνουμε ότι το ποσό των εγγυήσεων μας, που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, μαζί με το ποσό της εγγύησης αυτής, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων, που έχει καθορισθεί για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

iii. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας

Φραγκούδη 11 & Αλεξ. Πάντου

Τ.Κ. 10163, Καλλιθέα Αττικής

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώυπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ},

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για τη λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της λαμβανόμενης προκαταβολής) της συμβατικής αξίας μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ

(συμπληρώνετε το συνολικό ποσό της λαμβανόμενης προκαταβολής) σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της

(συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό

συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική

επιστολή), , πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρείας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιρειών της

Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α/147/8-08-2016) , στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας).

ή

Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών *support.gov.gr* του *gov.gr*

Η παρούσα ισχύει μέχρι τη λήψη έγγραφης δήλωσής σας ότι έπαψε ο λόγος για τον οποίο εκδόθηκε.

(ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΑΣ)

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον ψηφιακό τέλος συναλλαγής.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

iv. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας

Φραγκούδη 11 & Αλεξ. Πάντου

Τ.Κ. 10163, Καλλιθέα Αττικής

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώυπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ,}{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(**διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**).

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρι τη λήψη έγγραφης δήλωσής σας ότι έπαψε ο λόγος για τον οποίο εκδόθηκε.

(ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΑΣ)

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον ψηφιακό τέλος συναλλαγής.

(Εξουσιοδοτημένη

υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Περιεχόμενα Τεχνικής Προσφοράς		
A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους:
0.	Παρουσίαση του Υποψηφίου Αναδόχου	
1.	Τεχνική Λύση	
1.1.	Αντίληψη και κατανόηση του έργου από τον υποψήφιο Ανάδοχο	Παράρτημα Ι – κεφάλαια 1, 2 & 3
1.2.	Λειτουργικές & τεχνικές Απαιτήσεις – Ετοιμότητα προσφερόμενου προϊόντος	Παράρτημα Ι – κεφάλαιο 4
	1.2.1 Λειτουργικές απαιτήσεις Μέτωπο Εργασίας Ι	Παράρτημα Ι – παρ. 4.1
	1.2.2 Λειτουργικές απαιτήσεις Μέτωπο Εργασίας ΙΙ	Παράρτημα Ι – παρ. 4.2
	1.2.3 Τεχνικές απαιτήσεις υλοποίησης	Παράρτημα Ι – κεφάλαιο 4
1.3.	Οριζόντιες Απαιτήσεις	Παράρτημα Ι – κεφ. 5
1.4.	Σενάρια επίδειξης της παρουσίασης προσφοράς και έτοιμου λογισμικού (demo)	Παράρτημα Ι – κεφάλαιο 4
2.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
2.1.	Μελέτη εφαρμογής	Παράρτημα Ι – παρ. 6.1
2.2.	Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης	Παράρτημα Ι – παρ. 6.2
2.3.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Παράρτημα Ι – παρ. 6.3
2.4.	Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας	Παράρτημα Ι – παρ. 6.4
2.5.	Υπηρεσίες εγγύησης - συντήρησης	Παράρτημα Ι – παρ. 6.5
3.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ/ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ και ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	

3.1.	Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας	Παράρτημα Ι – κεφ. 8
3.2.	Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)	Παράρτημα Ι – κεφ. 7
4.	Πίνακες Συμμόρφωσης	Παράρτημα ΙΙ
5.	Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς, <u>χωρίς τιμές</u> Η εμφάνιση τιμής/ τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς	Παράρτημα VII

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς**1. Εξοπλισμός****ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΡΓΟ****2. Έτοιμο Λογισμικό**

Α/ Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ ΑΔΕΙΑΣ	ΠΟΣΟ -ΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣ ΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑ Σ	ΣΥΝΟΛ Ο			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος
1	Έτοιμο Λογισμικό (κατασκευαστή ς, ονομασία, έκδοση, κλπ)	Άδεια απεριορίστ ων χρηστών	1						
...									
ΣΥΝΟΛΟ									

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης.

Σημείωση: Ο ως άνω πίνακας θα πρέπει να περιλαμβάνει πάσης φύσεως άδειες χρήσης, που απαιτούνται για την ενεργοποίηση και λειτουργία του Συστήματος. Στους υπόλοιπους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς δεν θα πρέπει να περιλαμβάνεται κόστος αδειών χρήσης.

3. Υπηρεσίες

Α/ Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (Α/Μ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.	Μελέτη Εφαρμογής					

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (Α/Μ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
2.	Υπηρεσίες παραμετροποίησης, για 30 φορείς της Γενικής Κυβέρνησης					
3.	Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας					
4.	Υπηρεσίες μετάπτωσης					
5.	Ανάπτυξη πενήντα (50) οριζόντιων ψηφιακών υπηρεσιών καθημερινότητας					
6.	Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των Π.2.1 και Π.2.2					
7.	Απλοποίηση διαδικασιών και διαλειτουργικότητα δικαιολογητικών					
8.	API διασύνδεσης των ψηφιακών υπηρεσιών αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού με λειτουργούντα Backoffice συστήματα των φορέων αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού					
9.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης προς τους φορείς και τους κεντρικούς					

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (Α/Μ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
	διαχειριστές της ΓΓΠΣΨΔ					
10.	Υπηρεσίες δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους φορείς					
11.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης προς τους Δήμους					
12.	Υπηρεσίες δοκιμαστικής λειτουργίας προς τους Δήμους για τα παραδοτέα Π.2.1 και Π.2.5					
...	Άλλες Υπηρεσίες ...					
ΣΥΝΟΛΟ						

4. Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ποσότητα	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
ΣΥΝΟΛΟ						

5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας 2)			
2	Υπηρεσίες (Πίνακας 3)			
3	Άλλες δαπάνες (Πίνακας 4)			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				

Σημείωση: Μεταφέρονται τα ποσά από τους αντίστοιχους πίνακες

6. Πίνακας Κατανομής Οικονομικού Αντικειμένου Έργου ανά φορέα συμμετοχής στο υποψήφιο σχήμα Ένωσης

A/A	ΜΕΛΗ ΥΠΟΨΗΦΙΑΣ ΕΝΩΣΗΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑΛΟΓΟΥΝΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ [%]
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ*		

* Θα πρέπει να έχει άθροισμα 100%

7. Οικονομική Προσφορά Ετήσιας Συντήρησης Εφαρμογών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΘΡΩΠΟΜ ΗΝΕΣ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑ ΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ		≥ 4*				

*Σύμφωνα με την 6.5.6

8. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

ΕΤΟΣ ¹	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) ²	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€] ³	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ [%] ⁴
1 ^ο						
2 ^ο						
ΣΥΝΟΛΟ						

Σημείωση: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.

1 Τα κόστη ετήσιας συντήρησης που συμπληρώνονται σε αυτόν τον πίνακα αφορούν στο 1ο έτος μετά τη λήξη της ζητούμενης περιόδου εγγύησης, το οποίο θα είναι σταθερό για το πρώτο έτος συντήρησης και δύναται να αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §6.5. Ωστόσο στον ως άνω πίνακα θα αναγράφεται **το** κόστος συντήρησης ανά έτος για τα 2 έτη συντήρησης, **χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι προβλεπόμενες αναπροσαρμογές από τα αναφερόμενα στην §6.5.**

2 Μεταφέρεται το συνολικό ποσό (χωρίς ΦΠΑ), όπως εμφανίζεται στον Πίνακα 2

3 Μεταφέρεται το συνολικό ποσό (χωρίς ΦΠΑ), όπως εμφανίζεται στον Πίνακα 7

4 Το ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (για την κάθε γραμμή του Πίνακα 8) 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 ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ» του Πίνακα 5, ήτοι με τη Συνολική Αξία (χωρίς ΦΠΑ) της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Σχέδιο Σύμβασης



ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΥΠ. ΑΡΙΘ. [ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ]

ΜΕΤΑΞΥ

ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΚΑΙ

[ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ]

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

«Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr»

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης****Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών****Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας****Τμήμα Διαγωνισμών και Συμβάσεων**

Διεύθυνση: Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, Καλλιθέα, Τ.Κ.: 101 63

Τηλέφωνο: 2109098.....

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ:συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.**ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ:** συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:****ΦΟΡΕΑΣ:** Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**ΣΧΕΤΙΚΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ:** Η υπ' αριθ. πρωτ. Διακήρυξη του διεθνούς, ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού

Σήμερα τηντου μηνόςτου έτους 202.., ημέρα, οι κάτωθι συμβαλλόμενοι:

Αφενός, το **Ελληνικό Δημόσιο** και ειδικότερα η **Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.)**, που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ.: 997001671, Δ.Ο.Υ. Καλλιθέας, νομίμως εκπροσωπούμενη από....., Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, δυνάμει της υπ' αριθμ.Απόφασης του Υπουργού Επικρατείας (ΦΕΚ.....), καλούμενη εφεξής, χάριν συντομίας, «**Αναθέτουσα Αρχή**»,

Αφετέρου, η εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ] που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ, νομίμως εκπροσωπούμενη από τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, καλούμενη εφεξής, χάριν συντομίας, «**Ανάδοχος**»,

[ή Η ένωση των εταιρειών η οποία αποτελείται από τις κάτωθι εταιρείες:

Την εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ], που εδρεύει στηνεπί της οδού, ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ, νομίμως εκπροσωπούμενη από



τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης και

Την εταιρεία [ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ], που εδρεύει στηνεπί της οδού
 ΤΚ....., με Α.Φ.Μ ΔΟΥ νομίμως εκπροσωπούμενη από
 τον/την....., σύμφωνα με το υπ' αρ. πρωτ..... πιστοποιητικό ισχύουσας
 εκπροσώπησης, ή

εκπροσωπείται (η Ένωση Εταιρειών) νόμιμα από τον [ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΝΟΜΙΜΟΥ
 ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ], δυνάμει του [ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΑΞΗΣ] Συμβολαιογραφικού εγγράφου σύστασης Ένωσης
 του Συμβολαιογράφου [ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΓΡΑΦΟΥ] και η οποία (η Ένωση Εταιρειών)
 αποκαλείται στο εξής «ΑΝΑΔΟΧΟΣ»]

**αφού έλαβαν υπόψη τους την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες
 κανονιστικές πράξεις, καθώς και**

1. Την υπ' αριθμ. πρωτ.διακήρυξη (ΑΔΑΜ:.....).
2. Την υπ' αριθμ. πρωτ.απόφαση κατακύρωσης (ΑΔΑ:.....,
 ΑΔΑΜ:.....).
3. Την υπ' αριθμ. πρωτ.Οικονομική – Τεχνική Προσφορά του αναδόχου.

συμφωνούν, συνομολογούν και κάνουν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Η Αναθέτουσα Αρχή ενέκρινε και ανέθεσε στον Ανάδοχο, κατόπιν της ως άνω απόφασης ανάθεσης,
 την παροχή υπηρεσιών για το έργο «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής
 Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr
 του gov.gr», ως περιγράφονται στην παρούσα.

Άρθρο 1: Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ και έχουν την έννοια
 που παρατίθεται αντίστοιχα στον καθένα:

ΑΝΑΔΟΧΟΣ:	Ο ως άνω οικονομικός φορέας, ήτοι η ένωση εταιρειών, στον οποία έχει ανατεθεί η εκτέλεση της παρούσας σύμβασης
Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.::	Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως εκπροσωπείται νομίμως

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ:	Η υπ' αριθμ. Διακήρυξη, με όλα τα παραρτήματα, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της και περιέχουν τις τεχνικές προδιαγραφές και την περιγραφή του αντικείμενου και τις προϋποθέσεις, με βάση τις οποίες διενεργήθηκε ο διεθνής, ηλεκτρονικός, ανοικτός διαγωνισμός.
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ:	
ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ:	Το πρόσωπο που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ, με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, κ.λπ.), ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ με αυτόν
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΑΡΑΒΗΣ (ΕΠ)	Η Επιτροπή Παραλαβής της παρούσας σύμβασης, όπως αυτή θα ορισθεί με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 221, παρ. 11 του ν. 4412/2016
ΕΡΓΟ:	Απόδοση στην ελληνική του όρου «project», ήτοι το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παράσχει, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ:	Όλες οι ενδιαμέσες ή τελικές υπηρεσίες ή/και προϊόντα που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παραδώσει στο ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ, σαν αποτέλεσμα της εκτέλεσης της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΠΡΟΣΦΟΡΑ:	Η Τεχνική και Οικονομική προσφορά του ΑΝΑΔΟΧΟΥ προς το ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ η οποία έλαβε μοναδικό συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ α/α
ΣΥΜΒΑΣΗ:	Η συμφωνία, που υπογράφεται για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ και του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, που έχει επιλεγεί για την παροχή των υπηρεσιών. Περιλαμβάνει όλα τα νομικά, τεχνικά, εμπορικά και άλλα κείμενα και αλληλογραφία, όπου μπορεί να γίνει παραπομπή για την εξακρίβωση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών
ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ:	Η συνολική τιμή στην οποία κατακυρώθηκε ο διεθνής, ηλεκτρονικός, ανοικτός διαγωνισμός
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ:	Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως εκπροσωπείται νομίμως, από τον Υπουργό, και κατά περίπτωση: (α) η Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Φραγκούδη 11 & Αλεξ. Πάντου, 101 63 Καλλιθέα, Αττικής και

	(β) η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. ή η Διεύθυνση του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ που κατ' αρμοδιότητα σχετίζεται με την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, Χανδρή 1 και Θεσσαλονίκης, 18346 Μοσχάτο, Αττική
ΦΑΣΕΙΣ:	Οι φάσεις του ΕΡΓΟΥ, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ, σε συνδυασμό με την ΠΡΟΣΦΟΡΑ του ΑΝΑΔΟΧΟΥ
ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ (ΕΜ)	Οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ: Σε οποιοδήποτε σημείο του κειμένου της παρούσας, που αναφέρονται όροι που είναι αποτυπωμένοι, είτε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ είτε με ΠΕΖΑ γράμματα, έχουν την ίδια πάντα σημασία, ήτοι ενδεικτικά:

- «ΑΝΑΔΟΧΟΣ» ή «Ανάδοχος» ή «ανάδοχος»
- «ΕΡΓΟ» ή «Έργο» ή «έργο»
- «ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ» ή «Υπουργείο»
- «ΣΥΜΒΑΣΗ» ή «Σύμβαση» ή «σύμβαση»

Άρθρο 2: Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης

Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά στην παροχή υπηρεσιών Ανάπτυξης για το έργο «Ένταξη φορέων Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης 1ου βαθμού στην πλατφόρμα υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών support.gov.gr του gov.gr», ως περιγράφεται αναλυτικά στο παράρτημα της παρούσας, για χρονικό διάστημα οκτώ (8) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Η σύμβαση διέπεται από δικαιώματα προαίρεσης τα οποία συνίστανται σε:

α) Αύξηση φυσικού αντικείμενου

β) Διετή συντήρηση πέραν της περιόδου εγγύησης

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

- 2500000-0 Υπηρεσίες πληροφορικής
- 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
- 51611100-9 Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής
- 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
- 72222300-0 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
- 72262000-9 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
- 80533100-0 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής



- 85312300-2 - Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών

Οι υπηρεσίες θα παρασχεθούν σύμφωνα με την με μοναδικό συστημικό α/α ΕΣΗΔΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑ του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, σε συνδυασμό με τους όρους της υπ' αριθ. και της υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΞ 202.. .../.../202.. (ΑΔΑΜ 2..AWRD..... και ΑΔΑ:) απόφασης κατακύρωσης.

Το αντικείμενο της σύμβασης περιγράφεται αναλυτικά στα άρθρα που ακολουθούν, καθώς και στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ που επισυνάπτεται και το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Άρθρο 3: Διάρκεια της Σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Παρακολούθηση και Διοίκηση της σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Απόρριψη Παραδοτέων – Αντικατάσταση

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Συμβατικό Τίμημα

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Τρόπος πληρωμής

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Τροποποιήσεις της σύμβασης κατά τη διάρκειά της

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Εγγυήσεις

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]



Άρθρο: Ευθύνη και Ασφάλεια

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Υποχρεώσεις Αναδόχου

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Εκτέλεση της σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Κήρυξη αναδόχου εκπτώτου – Κυρώσεις – Ποινικές Ρήτρες

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Δικαστική επίλυση διαφορών

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Ανωτέρα Βία

[Σύμφωνα με το σχετικό άρθρο της Διακήρυξης]

Άρθρο: Εφαρμοστέο Δίκαιο

Η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ διέπεται από την Ελληνική νομοθεσία, τις διατάξεις του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και συμπληρωματικά τον Αστικό Κώδικα.

Κάθε διαφορά που θα προκύψει μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, η οποία θα αφορά στην εκτέλεση, στην εφαρμογή ή γενικά στις σχέσεις των συμβαλλομένων μερών που

δημιουργούνται από την παρούσα Σύμβαση, θα λυθεί από τα εδρεύοντα στην Αθήνα αρμόδια Δικαστήρια, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, η προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Εκτός από τους ειδικά αναφερόμενους όρους της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ, το κείμενο της οποίας κατισχύει κάθε άλλου κειμένου, στο οποίο αυτή στηρίζεται, εκτός βεβαίως καταδήλων σφαλμάτων ή παραδρομών, ισχύουν όλα τα κατωτέρω αναφερόμενα κείμενα με την ακόλουθη σειρά ιεραρχίας:

1. Η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ
2. Η υπ' αριθμ. πρωτ..... (ΑΔΑΜ: 2..AWRD.... και ΑΔΑ:) απόφαση με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του διεθνή, ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού, με αριθμό διακήρυξης
3. Η με μοναδικό συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ α/απροσφορά του ΑΝΑΔΟΧΟΥ
4. Η υπ' αριθ. πρωτ. Διακήρυξη (ΑΔΑΜ:) της αναθέτουσας αρχής

Άρθρο Γλώσσα της σύμβασης

Η ΣΥΜΒΑΣΗ συντάσσεται στην Ελληνική Γλώσσα.

Σε περίπτωση που ζητηθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ η σύνταξη της ΣΥΜΒΑΣΗΣ και σε άλλη γλώσσα, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αναλαμβάνει με ευθύνη και έξοδά του την επίσημη μετάφραση του Ελληνικού κειμένου. Μεταξύ των δύο κειμένων που θα υπογραφούν αυθεντικό θεωρείται το Ελληνικό κείμενο, το οποίο και κατισχύει σε κάθε περίπτωση.

Η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ διαβάστηκε, βεβαιώθηκε και υπογράφηκε νομίμως από τους συμβαλλόμενους σε τέσσερα (4) πρωτότυπα. Από τα τέσσερα (4) πρωτότυπα, τα τρία κατετέθησαν στο ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ, και ένα έλαβε ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ (Ενδεικτικά αναφέρονται):

1. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
2. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ
3. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ
4. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
5. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΛΟΙΠΕΣ ΡΗΤΡΕΣ



6.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:	Όνομα:		
Πατρώνυμο:	Μητρώνυμο:		
Ημερομηνία Γέννησης:	___/___/___	Τόπος Γέννησης:	
Τηλέφωνο:	E-mail:		
Fax:			
Διεύθυνση Κατοικίας:			
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)			

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	A/M
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ενημέρωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων

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

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

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

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

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI - Ασφάλεια Πληροφοριακού Συστήματος

Α) Απαιτήσεις Ασφάλειας Πληροφοριακού Συστήματος κατά τον Σχεδιασμό

Κατά τη Φάση του σχεδιασμού και της σύνταξης απαιτήσεων του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώσει απαιτήσεις ασφάλειας που προκύπτουν μετά από σχετική ανάλυση που θα διεξάγει, λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Το Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της ΓΓΠΣΨΔ (ΠΑΠΣ-ΓΓΠΣΔΔ).
- Το εφαρμοζόμενο Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο σε ό,τι αφορά υπηρεσιακά και προσωπικά δεδομένα που θα επεξεργάζονται από το προς υλοποίηση σύστημα, με ιδιαίτερη έμφαση και βαρύτητα στις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).
- Την εφαρμοζόμενη Αρχιτεκτονική Ασφάλειας και τους μηχανισμούς ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών (πχ ζώνες δικτύου, μηχανισμοί πρόσβασης, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κ.λπ.) της ΓΓΠΣΨΔ.
- Τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας σε παρόμοια συστήματα.
- Τα αποτελέσματα, εφόσον υφίστανται, σχετικών μελετών ασφαλείας παρόμοιων συστημάτων που φιλοξενούνται στις υπολογιστικές υποδομές της ΓΓΠΣΨΔ.
- Τα αποτελέσματα αναφορών περιστατικών ασφάλειας παρόμοιων συστημάτων που φιλοξενούνται στις υπολογιστικές υποδομές της ΓΓΠΣΨΔ.

Επιπρόσθετα, κατά το στάδιο εκπόνησης της Μελέτη Εφαρμογής και κατά τον σχεδιασμό της τεχνολογικής λύσης, ο ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώνει την συμμόρφωση με το ισχύον ΠΑΠΣ-ΓΓΠΣΔΔ. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται στις παρακάτω πολιτικές ασφαλείας που αφορούν μηχανισμούς ασφάλειας:

- Πολιτική Διαχείρισης Πρόσβασης.
- Πολιτική Διαχείρισης Αρχείων Καταγραφής.
- Πολιτική Προστασίας Επικοινωνιών και Δικτύων.
- Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Πολιτική Φυσικής και Περιβαλλοντικής Ασφάλειας.
- Πολιτική Διαχείρισης Απειλών και Ευπαθειών.
- Πολιτική Ανάπτυξης, Λειτουργίας και Συντήρησης ΠΣ.

Επίσης, κατά το στάδιο σχεδιασμού της τεχνολογικής λύσης, ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι εφαρμόζονται οι γενικές αρχές ασφάλειας (security by design, need-to-know/need-to-access

principle) συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ενδεικτικά: *privacy by design*, DPIA).

Β) Απαιτήσεις Ασφάλειας Πληροφοριακού Συστήματος κατά την ανάπτυξη λογισμικού

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι διαφορετικές εκδόσεις του πηγαίου κώδικα των εφαρμογών, καθώς και όλων των μεταβολών που πραγματοποιούνται, θα πρέπει να είναι καταγεγραμμένες και διαθέσιμες μέσω κατάλληλων μηχανισμών (versioning control). Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να επαληθεύεται η ακεραιότητα του εκτελούμενου κώδικα μέσω τεχνικών κρυπτογράφησης (Hashing functions) καθώς και να επικαιροποιείται ανάλογα η σχετική τεκμηρίωση του πηγαίου κώδικα.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι όλες οι εφαρμογές που δέχονται δεδομένα εισόδου, θα πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς ελέγχου εξυγίανσης, επικύρωσης, εγκυρότητας και ακεραιότητας (input validation) αυτών. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να υπάρχουν μηχανισμοί εξυγίανσης & ελέγχου των δεδομένων / αρχείων εισόδου, ώστε να εντοπίζονται έγκαιρα χαρακτήρες ελέγχου ή/και άλλες μη αποδεκτές τιμές/χαρακτήρες τόσο από το μέρος της εφαρμογής-πελάτη (client side) όσο και από την μεριά του εξυπηρετητή (server side). Θα πρέπει επίσης να διασφαλίζεται ότι τα δεδομένα εισόδου είναι σύμφωνα με την επιχειρησιακή λογική της εκάστοτε εφαρμογής. Ενδεικτικός κατάλογος ελέγχων βρίσκεται στις επίσημες ιστοσελίδες του οργανισμού OWASP (www.owasp.org - Input Validation Cheat Sheet).

Γ) Διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας

Αφού αποφασιστεί ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας από εξειδικευμένο στην Ασφάλεια Πληροφοριών προσωπικό του Αναδόχου (ή τρίτου/συνεργάτη του αναδόχου) με εμπειρία σε σχετικές μελέτες αντίστοιχης κρισιμότητας και επιπέδου απαιτήσεων έργα, υπό τον συντονισμό και την καθοδήγηση του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας. Για την σύνταξη της Μελέτης Ασφάλειας θα ληφθεί υπόψη το υφιστάμενο ΠΑΠΣ-ΓΓΠΣΔΔ, οι σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ, το τρέχον πεδίο εφαρμόσιμων απειλών (threat landscape) για το είδος του εν λόγω Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) και οι βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της Ασφάλειας των ΤΠΕ.

Η μελέτη πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει τα εξής:

- (α) Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Αγαθών και αντιστοίχισή/απόδοση στους αρμόδιους Ιδιοκτήτες (ΙΠΑ), καθώς και αξιολόγηση των επιχειρησιακών επιπτώσεων (BIA) προκειμένου να δημιουργηθεί αναλυτικός κατάλογος της αξίας αυτών (Confidentiality/Integrity/Availability).
- (β) Διαβάθμιση των Πληροφοριακών Αγαθών (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).
- (γ) Ανάλυση Επικινδυνότητας η οποία θα βασίζεται σε διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα διαχείρισης κινδύνων
- (δ) Σύνταξη Σχεδίου Ασφάλειας με όλα τα προτεινόμενα μέτρα για την αντιμετώπιση των κινδύνων, με βάση την ανωτέρω ανάλυση επικινδυνότητας (σημείο (γ)), τηρώντας την αρχή της

αναλογικότητας καθώς και εξισορρόπηση κόστους-οφέλους. Στο Σχέδιο Ασφάλειας θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος.
- Καταγραφή και Αξιολόγηση των υφιστάμενων / ενδεικνυόμενων / προτεινόμενων μέτρων σε σχέση με τους κινδύνους που προκύπτουν από την ανάλυση επικινδυνότητας που έχει προηγηθεί (residual risk).
- Σχέδιο διασφάλισης αδιάλειπτης λειτουργίας και Σχέδιο ανάκαμψης από πιθανή καταστροφή του Π.Σ (Business Continuity Plan, Disaster Recovery Plan), Σχέδιο διαδικασίας λήψης, τήρησης και ανάκτησης αντιγράφων ασφαλείας (χρονοπρογραμματισμός και είδος του backup - full, incremental, differential, χρόνος διατήρησης κ.λπ.).
- Ρόλοι & Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού.

Σε περιπτώσεις όπου τα αποτελέσματα της Ανάλυσης επικινδυνότητας δεν καλύπτονται από το ισχύον ΠΑΠΣ-ΓΓΠΣΔΔ, θα πρέπει να προτείνονται οι απαραίτητες ενέργειες για την αναθεώρησή/εξειδίκευση του.

Από την εκπόνηση του Σχεδίου Ασφάλειας θα πρέπει να προκύπτουν όλοι ο απαιτούμενοι μηχανισμοί προστασίας (Security Controls) μέσω των οποίων θα αποφεύγονται, μετριάζονται ή/και διαμοιράζονται οι εντοπισμένοι κίνδυνοι (ρίσκα). Σε κάθε περίπτωση, οι προτεινόμενες ενέργειες για την θεραπεία/μετριασμό του επιπέδου επικινδυνότητας θα πρέπει να είναι κοστολογημένες, ώστε η Διοίκηση της ΓΓΠΣΨΔ να μπορεί να αξιολογήσει αν θα προχωρήσει στην υλοποίησή τους.

Η εκπόνηση της Μελέτης θα ξεκινήσει χρονικά ταυτόχρονα με τη Μελέτη Εφαρμογής. Τα σχετικά έγγραφα της Μελέτης Ασφάλειας, θα πρέπει να επικαιροποιούνται/αναθεωρούνται καθ' όλη τη διάρκεια ανάπτυξης του ΟΠΣ και θα οριστικοποιηθούν πριν την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας. Εάν προκύψουν σημαντικές αλλαγές στο ΟΠΣ κατά τις μετέπειτα φάσεις του έργου, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί η ανάλογη επικαιροποίηση/αναθεώρηση της Μελέτης.

Σκοπός της Μελέτης είναι να αναδείξει το είδος των δεδομένων που διαχειρίζεται το ΠΣ, την αξία τους, τις απειλές/κινδύνους/ρίσκα που εντοπίζει ο μελετητής και κυρίως τα μέτρα προστασίας που υλοποιούνται καθώς και τα πρόσθετα μέτρα που προτείνονται, πάντα με βάση τους άξονες της CIA: Confidentiality, Integrity, Availability.

Δ) Διενέργεια Τεχνικών Ελέγχων Ευπαθειών και Δοκιμών Παρέιδσης (internal & external) του ΟΠΣ

Πριν την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του ΟΠΣ, απαιτείται η διενέργεια τεχνικών ελέγχων Ευπαθειών και Δοκιμών Παρέιδσης (internal & external) από εξειδικευμένο στην Ασφάλεια

Πληροφοριών προσωπικό (ή τρίτου/συνεργάτη του αναδόχου) με σχετική εμπειρία σε αντίστοιχης κρισιμότητας και επιπέδου απαιτήσεων έργα, υπό τον συντονισμό και την καθοδήγηση του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας της ΓΓΠΣΨΔ.

Οι έλεγχοι αποσκοπούν στην αξιολόγηση του επιπέδου ασφάλειας αξιοποιώντας τυχόν αδυναμίες των λειτουργικών συστημάτων ή/και των εφαρμογών, λάθος ρυθμίσεις ή ακόμα και λάθος συμπεριφορά των εξουσιοδοτημένων χρηστών.

Κατ' ελάχιστον θα πραγματοποιηθούν τα εξής:

- ✓ Συλλογή πληροφοριών.
- ✓ O/S Vulnerability assessment.
- ✓ Επιθέσεις στο κανάλι σύνδεσης δεδομένων.
- ✓ Επιθέσεις σε επίπεδο λειτουργικού συστήματος.
- ✓ Επιθέσεις σε επίπεδο εφαρμογής.
- ✓ Επιθέσεις σε επίπεδο βάσης δεδομένων.
- ✓ Έλεγχος αδυναμιών που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε άρνηση υπηρεσίας (DoS).
- ✓ Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

Κατ' ελάχιστον αναφέρονται τα ακόλουθα σενάρια ελέγχου:

- ✓ Πραγματοποίηση δοσοληψιών χωρίς εξουσιοδότηση (perform unauthorized application transactions).
- ✓ Απόκτηση δικαιωμάτων πρόσβασης σε ευαίσθητα δεδομένα χωρίς την κατάλληλη εξουσιοδότηση (obtain unauthorized access to sensitive data).
- ✓ Μη εξουσιοδοτημένη αλλαγή ή καταστροφή δεδομένων (corrupt, modify or destroy data).
- ✓ Μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση λογισμικού ή παρείσφρηση κακόβουλου λογισμικού (change or introduce software, malicious or otherwise).
- ✓ Επιθέσεις IDOR, XSS, CSRF.
- ✓ OWASP Top10 Vulnerabilities:
 - ✓ A1: Injection.
 - ✓ A2: Broken Authentication.
 - ✓ A3: Sensitive Data Exposure.
 - ✓ A4: XML External Entities (XXE).
 - ✓ A5: Broken Access Control.
 - ✓ A6: Security Misconfiguration.
 - ✓ A7: Cross-Site Scripting (XSS).
 - ✓ A8: Insecure Deserialization.
 - ✓ A9: Using Components with Known Vulnerabilities.
 - ✓ A10: Insufficient Logging & Monitoring.

Με το πέρας των ελέγχων, η ομάδα του αναδόχου θα αναλύσει τα ευρήματα και θα παραδώσει γραπτή αναφορά τόσο του ελέγχου τρωτότητας όσο και της δοκιμής παρείδυσης.

Η αναφορά πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει:

- ✓ Πληροφορίες για τον τρόπο που εντοπίστηκαν οι αδυναμίες και τον τρόπο που κάποιος μπορεί να τις εκμεταλλευτεί.
- ✓ Αξιολόγηση των αδυναμιών βάσει συγκεκριμένου μοντέλου ανάλυσης κινδύνου.
- ✓ Ενέργειες που θα πρέπει να λάβουν χώρα για την εξάλειψη των εντοπισμένων αδυναμιών/ευπαθειών βάση των βέλτιστων πρακτικών, προτάσεων και οδηγιών.
- ✓ Το επίπεδο επικινδυνότητας (ρίσκο) το οποίο παραμένει είτε μετά από την εφαρμογή των προτεινόμενων μέτρων ασφαλείας είτε χωρίς την υλοποίηση αυτών.

Προκειμένου να επιβεβαιωθεί η εξάλειψη των εντοπισμένων αδυναμιών/ευπαθειών δύναται να επαναληφθούν οι αντίστοιχοι τεχνικοί έλεγχοι.

Η αναφορά με τις εντοπισμένες αδυναμίες είναι αυστηρά εμπιστευτική, και χαρακτηρίζονται ως απόρρητη για όλους τους εμπλεκόμενους. Η εν λόγω αναφορά θα παραδοθεί από τον ανάδοχο στον αντίστοιχο Υπεύθυνο Έργου της ΓΓΠΣΨΔ.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει συνάντηση για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στα εμπλεκόμενα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής και εφόσον απαιτηθεί, συμμετοχή της ομάδας του αναδόχου σε σύσκεψη με στελέχη του κατασκευαστή του λογισμικού για τυχόν διευκρινήσεις.

Ε) Απαιτήσεις Ασφάλειας Πληροφοριακού Συστήματος στο πλαίσιο συντήρησης του ΟΠΣ

Στο πλαίσιο συντήρησης και υποστήριξης καλής λειτουργίας ο ανάδοχος θα πρέπει:

1. Να πραγματοποιεί περιοδικά -κατ' ελάχιστον ετησίως- τεχνικούς ελέγχους Ευπαθειών και Δοκιμών Παρέισδυσης (internal & external) στο ΟΠΣ. Με το πέρας των ελέγχων, η ομάδα του αναδόχου θα αναλύει τα ευρήματα και θα παραδίδει γραπτή αναφορά τόσο του ελέγχου τρωτότητας όσο και της δοκιμής παρείσδυσης. Η αναφορά με τις εντοπισμένες αδυναμίες είναι αυστηρά εμπιστευτική, και χαρακτηρίζεται ως απόρρητη για όλους τους εμπλεκόμενους. Η εν λόγω αναφορά θα παραδίνεται από τον ανάδοχο στα εμπλεκόμενα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.
2. Να επικαιροποιεί/αναθεωρεί τη Μελέτη Ασφάλειας του ΟΠΣ σε περιπτώσεις όπου υφίστανται σημαντικές αλλαγές στην λειτουργικότητα του ΟΠΣ, ή/και σε περιπτώσεις εμφάνισης νέων κινδύνων/ευπαθειών για το ΟΠΣ.
3. Να εξασφαλίζει την εγκατάσταση όλων των απαραίτητων ενημερώσεων ασφαλείας του ΟΠΣ.
4. Να παρέχει υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας κατά αρμοδιότητα.
5. Να παρέχει υποστήριξη των αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας.

ΣΤ) Εξειδίκευση και εμπειρία του προσωπικού του αναδόχου

Το προσωπικό/ομάδα του αναδόχου που θα αναλάβει την εκπόνηση της Μελέτης Ασφάλειας και τη διενέργεια των τεχνικών ελέγχων, θα πρέπει να έχει τα απαραίτητα προσόντα για την υλοποίηση της μελέτης. Συγκεκριμένα απαιτείται:

- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών (ΑΕΙ/ΑΤΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού).
- Τουλάχιστον 3ετή επαγγελματική εμπειρία στη διενέργεια Μελετών Ασφάλειας, ελέγχων παρείσδυσης (penetration testing) και ανίχνευσης ευπαθειών (vulnerability assessment).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – Περιγραφή Υποδομής Κυβερνητικού Νέφους Δημοσίου Τομέα της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Η ΓΓΠΣΨΔ έχει υλοποιήσει υπολογιστικές υποδομές υψηλής διαθεσιμότητας Κυβερνητικού Νέφους (G-cloud). Συγκεκριμένα, έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία διασφάλισης προηγμένου υπολογιστικού εξοπλισμού αλλά και των αναγκαίων διαδικασιών για τη διαχείριση και την προσφορά εξωστρεφών υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην αποδοτικότερη υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία έργων ΤΠΕ τόσο της ΓΓΠΣΨΔ όσο και της Δημόσιας Διοίκησης. Με τη χρήση τεχνολογιών υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing) είναι εφικτή η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε νέες προηγμένες υπηρεσίες, που προσφέρονται πάνω από τεχνολογίες οριζόντιων υποδομών παροχής υπολογιστικής και αποθηκευτικής ισχύος με τρόπο ευέλικτο και ελαστικό.

Η ΓΓΠΣΨΔ, μέσω της υποδομής G-Cloud, δύναται να διαθέσει υποδομή ως υπηρεσία (IaaS – Infrastructure as a service) ή/και Πλατφόρμα ως υπηρεσία Platform as a Service (PaaS), με βάση το παράρτημα Χ. Πιο συγκεκριμένα η υποδομή G-Cloud δύναται να φιλοξενήσει την εγκατάσταση και λειτουργία των πληροφορικών συστημάτων ενός Φορέα παρέχοντας τα ακόλουθα:

- Εικονικές μηχανές (virtual machines) που υλοποιούνται με χρήση του λογισμικού vmware (ver. 6) σε υπολογιστικά συστήματα αρχιτεκτονικής x.86. α41
- Αποθηκευτικό χώρο σε storage με χρήση 3 tier τεχνολογίες δίσκων.
- Backup της υποδομής του φιλοξενούμενου πληροφοριακού συστήματος του Φορέα.
- Δικτυακό εξοπλισμό για τη διασύνδεση όλων των ανωτέρω εικονικών μηχανών και πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του δημοσίου δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Προστασία των εικονικών μηχανών με τη χρήση αποστρατικοποιημένων ζωνών ασφαλείας (dmz's).
- Μηχανισμούς διαμοιρασμού φορτίου (Load Balancing) με χρήση τεχνικών L4 έως και L7.
- Δυνατότητα παροχής μηχανισμών ssl offloading και acceleration.
- Συστήματα καταγραφής και ανάλυσης των συμβάντων των εικονικών διατάξεων ασφαλείας, που παρέχεται για την φιλοξενία και λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος του Φορέα.

Οι παραπάνω υπηρεσίες είναι οργανωμένες και παρέχονται σε διαφορετικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών **GOLD, PLATINUM, VIP Cloud**:

- **Gold / Platinum**: Δημιουργία και διάθεση περιβάλλοντος εικονικής υποδομής, με υποβολή αιτημάτων σχετικών με την παραμετροποίηση όλων των υπηρεσιών της προηγούμενης παραγράφου και διαμεσολάβηση της τεχνικής υποστήριξης της ΓΓΠΣΨΔ για την υλοποίηση αυτών.
- **Vip**: Δημιουργία και διάθεση περιβάλλοντος εικονικής υποδομής καθώς και διάθεση εικονικού firewall με δυνατότητα παραμετροποίησής του, απ' ευθείας από τον Φορέα λειτουργίας σαν να ήταν η υποδομή πλήρως υπό τη δική του κυριότητα. Η κατηγορία αυτή δεν αναιρεί και την δυνατότητα διαμεσολάβησης της τεχνικής υποστήριξης της ΓΓΠΣΨΔ για την υλοποίηση αιτημάτων σε περίπτωση που ο Φορέας το επιθυμεί.

Οι κατηγορίες υπηρεσιών VIP & Platinum έναντι της Gold & Public, διαφοροποιούνται επίσης σε επιμέρους ποιοτικά χαρακτηριστικά και υπηρεσίες της υπολογιστικής υποδομής.

Επιπρόσθετα των ανωτέρω ισχύουν τα ακόλουθα:



- Το έργο G-Cloud λειτουργεί σε Data Center προδιαγραφών επιπέδου tier 3, διασφαλίζοντας υψηλά επίπεδα διαθεσιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η παροχή υπηρεσιών θα ακολουθεί το πρότυπο ISO 20000-1:2011, διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο στην διαχείριση των παρεχόμενων εικονικών υποδομών.
- Η παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών, συνεπικουρείται με τη χρήση σύγχρονων εφαρμογών reporting, asset management & capacity planning, παρακολούθησης SLA, accounting & billing.

Υποδομές WAN

Η ΓΓΠΣΨΔ συνδέεται στο δίκτυο «Σύζευξες», με διπλής όδευσης οπτικό δακτύλιο τεχνολογίας Metro Ethernet, ταχύτητας 1.5Gbps, με δυνατότητα επαύξησης ταχύτητας στα 10Gbps. Όλος ο εξοπλισμός διασύνδεσης στο «Σύζευξες» είναι σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active - standby).

Βασικά χαρακτηριστικά της λύσης G-Cloud:

- Οι Εφαρμογές και τα Λειτουργικά Συστήματα πρέπει να είναι συμβατά με VMWARE 6.0 (or higher).
- Οι μέγιστοι πόροι που μπορούν να δοθούν σε ένα VM είναι 64 λογικοί πυρήνες στους server τύπου B και 24 λογικοί πυρήνες στους server τύπου A.
- Η ανώτατη μνήμη που μπορεί να δοθεί σε ένα VM είναι 248GB στους server τύπου B και 148GB στους server τύπου A.
- Αν χρειάζεται online database backup η βάση πρέπει να είναι υποστηριζόμενη από Netbackup 8.2.

Υποδομή υπολογιστικού νέφους Exadata Cloud@Customer X8M

Η υποδομή υπολογιστικού νέφους Exadata Cloud@Customer X8M προσφέρει φιλική γραφική web διεπαφή, μέσω της οποίας η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ανά πάσα στιγμή θα μπορεί εύκολα να δημιουργεί εικονικές μηχανές, με κατάλληλα υποστηριζόμενο λειτουργικό σύστημα, συστοιχίες βάσεων δεδομένων (database clusters) και βάσεις δεδομένων (databases) προσφέροντας υπηρεσίες Platform as a Service και συγκεκριμένα υπηρεσίες **Database as a Service**.

Η υποδομή περιλαμβάνει τον απαραίτητο εξοπλισμό, το λογισμικό και τις υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την καθημερινή λειτουργία, συντήρηση και παρακολούθηση των συστημάτων που φιλοξενούνται στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. σε επίπεδο βάσης δεδομένων.

Το Exadata Cloud@Customer έχει εγκατασταθεί τόσο στο κύριο όσο και στο εφεδρικό μηχανογραφικό κέντρο της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ..

Η υπηρεσία υπολογιστικού νέφους περιλαμβάνει το λογισμικό της Oracle Database Enterprise Edition καθώς και όλες τις διαθέσιμες προεκτάσεις (options) του. Συγκεκριμένες προεκτάσεις της Oracle Database Enterprise Edition θα βοηθήσουν σε συνδυασμό με το προσφερόμενο υλικό της υπηρεσίας υπολογιστικού νέφους τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ να ανταπεξέλθει στην συνεχώς αυξανόμενη χρήση του συστήματος και να αποφευχθεί οποιοσδήποτε κορεσμός του συστήματος αποθήκευσης. Οι προεκτάσεις αυτές είναι:

- **In Memory** - Ενσωματωμένη τεχνολογία αποθήκευσης δεδομένων σε μορφή κολώνας στη μνήμη του συστήματος σε συμπιεσμένη μορφή, χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στο σχήμα της ΒΔ ή στον κώδικα των εφαρμογών.
- **Advanced Compression** - υποστηρίζει την αυτόματη συμπίεσης δεδομένων βάσει πραγματικής χρήσης και πολιτικών διαχείρισης του κύκλου ζωής δεδομένων. Εξοικονομεί πόρους του αποθηκευτικού συστήματος τόσο χωρητικότητας μιας και συμπιέζει έως και 4x τα δεδομένα αλλά και εύρος I/O μιας και απαιτούνται λιγότερες κλήσεις (IOPS) για ανάκτηση συμπιεσμένων δεδομένων.
- **Partitioning** - Κκατάτμηση μεγάλων πινάκων σε partitions και τοποθέτησής τους σε διαφορετικούς δίσκους με υποστήριξη πολλαπλών μεθόδων κατάτμησης range, list, hash, rangerange, list-range, range - hash, listhash, list-list και interval. Με τη χρήση του partitioning περιορίζεται η διαδικασία εύρεσης δεδομένων ενός εκτελούμενου ερωτήματος μόνο στα τμήματα του πίνακα που ικανοποιούν το κριτήριο ευρέσεως, π.χ. έτος, μήνας, κωδικός προϊόντος, γεωγραφική περιοχή, κτλ.

Επιπλέον η υπηρεσία υπολογιστικού νέφους, Exadata Cloud at Customer X8M εμπεριέχει **ενσωματωμένη αδειοδότηση έτοιμου λογισμικού Oracle Database Enterprise Edition** με τις παρακάτω **λειτουργικότητες (Database Options)**:

- Λογισμικό υψηλής διαθεσιμότητας και ισοκατανομής φόρτου εργασίας (**Oracle Real Application Clusters**) που προσφέρει τη δυνατότητα λειτουργίας πολλαπλών instances της βάσης δεδομένων σε διαφορετικούς κόμβους ενός hardware cluster με ταυτόχρονη πρόσβαση σε μια κοινή Β.Δ. διασφαλίζοντας υψηλή διαθεσιμότητα και ισοκατανομή φόρτου εργασίας.
- Λογισμικό αυτόματης διάγνωσης προβλημάτων (**Oracle Diagnostics Pack**) που προσφέρει ανεπτυγμένες δυνατότητες συνεχούς συλλογής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων χρήσης και επίδοσης της Β.Δ. και δυναμική παρακολούθηση των σχετικών παραμέτρων.
- Λογισμικό αυτόματης επίλυσης προβλημάτων (**Oracle Tuning Pack**) που διαθέτει δυνατότητες SQL tuning και εφαρμογή βελτιώσεων διαφανώς ως προς τις εφαρμογές.
- Λογισμικό για αυξημένη ασφάλεια και κρυπτογράφηση των δεδομένων στη ΒΔ (**Oracle Advanced Security**) που υποστηρίζει την συνολική και επιλεκτική κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση των αποθηκευμένων ευαίσθητων δεδομένων δίχως να απαιτούνται αλλαγές στον κώδικα των εφαρμογών.
- Λογισμικό προστασίας ευαίσθητων δεδομένων από τους χρήστες (**Oracle Database Vault**) που επιτρέπει τον αποκλεισμό των διαχειριστών της βάσης δεδομένων από συγκεκριμένους πίνακες και δεν επιτρέπει την εκτέλεση οποιαδήποτε ερωτήματος ή ενημέρωσης των συγκεκριμένων πινάκων.
- Λογισμικό συγκάλυψης και υποσυνόλου δεδομένων (**Oracle Data Masking and Subsetting**) που θα αποταυτοποιεί (mas) ευαίσθητα δεδομένων σε μη παραγωγικά περιβάλλοντα με πλήρη σεβασμό στη ορθή λειτουργία των εφαρμογών και με προαιρετικά ταυτόχρονη μείωση του μεταφερόμενου όγκου δεδομένων.

- Λογισμικό ελέγχου πρόσβασης δεδομένων με χρήση ετικετών (**Oracle Label Security**) που επιτρέπει τη δημιουργία πολιτικών ασφαλείας σε επίπεδο πρόσβασης εγγραφών βασισμένο σε στρατιωτικά πρότυπα διαβαθμίσεως με χρήση ετικετών.
- Λογισμικό συμπίεσης δεδομένων στη ΒΔ (**Oracle Advanced Compression**) που επιτρέπει την αυτόματη συμπίεση δεδομένων βάσει πραγματικής χρήσης και πολιτικών διαχείρισης του κύκλου ζωής δεδομένων μειώνοντας αισθητά την επιβάρυνση σε χώρο του αποθηκευτικού συστήματος και επιταχύνοντας τα ερωτήματα των εφαρμογών.
- Λογισμικό για κατάτμηση πινάκων ΒΔ (**Oracle Partitioning**) που επιτρέπει την κατάτμηση μεγάλων πινάκων σε partitions και τοποθέτησής τους σε διαφορετικούς δίσκους με υποστήριξη των μεθόδων κατάτμησης όπως range, list, hash, range-range, list-range, range - hash, list- hash, list-list και interval διασφαλίζοντας χαμηλότερο χρόνο απόκρισης των ερωτημάτων αλλά και καλύτερη διαχείριση του κύκλου ζωής των δεδομένων.
- Λογισμικό για καλύτερο διαμοιρασμό πόρων, αυξημένη ενοποίηση και γρήγορη υλοποίηση ΒΔ (**Oracle Multitenant**) που προσφέρει τη δυνατότητα φιλοξενίας πολλαπλών βάσεων δεδομένων κάτω από ένα κοινό κέλυφος δομών μνήμης, background διαδικασιών και ορισμού των διαθέσιμων πόρων σε καθεμία από αυτές.
- Λογισμικό για ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο στην μνήμη (**Oracle Database in Memory**) που προσφέρει τη δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων σε μορφή κολώνας στη μνήμη του συστήματος σε συμπιεσμένη μορφή, χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στο σχήμα της ΒΔ ή στον κώδικα των εφαρμογών επιταχύνοντας ερωτήματα αναλύσεων ή γενικά ερωτήματα που προσπελάζουν πεδία (κολώνες) στην βάση δεδομένων.
- Λογισμικό εξελιγμένης ανάλυσης δεδομένων (**Oracle Advanced Analytics**) που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης μέσα στη βάση δεδομένων αναλυτικών προβλέψεων (predictive analytics) και παροχή αλγορίθμων εξόρυξης δεδομένων (data mining).
- Λογισμικό εξελιγμένων λειτουργιών για συγχρονισμένα αντίγραφα ΒΔ (**Oracle Active Data Guard**) που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης read only φόρτων εργασίας από το πλήρως συγχρονισμένο εφεδρικό κέντρο δεδομένων αποφορτίζοντας το παραγωγικό περιβάλλον Λογισμικό πολυδιάστατης ανάλυσης δεδομένων (Oracle Online Analytical Processing – OLAP) που προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας πολυδιάστατων κύβων (MOLAP) επιταχύνοντας εξελιγμένες αναλύσεις δεδομένων.
- Λογισμικό δοκιμών εφαρμογών (**Oracle Real Application Testing**) που προσφέρει το κατάλληλο εργαλείο για την καταγραφή του φόρτου εργασίας της βάσης δεδομένων και αναπαραγωγής του σε περιβάλλον δοκιμών για τη διασφάλιση ομαλής μετάβασης σε νέα έκδοση λειτουργικού συστήματος, βάσης δεδομένων ή και αλλαγής του υποκείμενου υλικού υποδομής.
- Λογισμικό χωρικών δεδομένων και γραφημάτων (**Oracle Spatial and Graph**) που προσφέρει τεχνολογία αποθήκευσης και επεξεργασίας γεωγραφικών δεδομένων με δυνατότητα εγγενούς υποστήριξης γεωγραφικού τύπου δεδομένων (διανυσματικά, raster, 3D) και τελεστών (spatial operators). Επιπλέον, προσφέρει υποστήριξη geocoding δεδομένων και εγγενή τύπο

δεδομένων για την αποθήκευση, διαχείριση τοπολογιών (topology data model) και δομών δικτύου (network data model).

- Λογισμικό διαχείρισης κύκλου ζωής ΒΔ (**Oracle Database Lifecycle Management Pack for Oracle Database**) που προσφέρει το κατάλληλο γραφικό web εργαλείο για την πλήρη αυτοματοποίηση εργασιών της βάσης δεδομένων, όπως μεταφορά, αντιγραφή, configuration management και τη συνεχή ενημέρωση και εφαρμογή διαθέσιμων ενημερώσεων του λογισμικού ΣΔΒΔ.

Υποδομή συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M

Η υποδομή συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M** (ZDLRA) προσφέρει φιλική γραφική web διεπαφή, μέσω της οποίας η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. ανά πάσα στιγμή μπορεί εύκολα να διαχειρίζεται τα αντίγραφα ασφαλείας βάσεων δεδομένων Oracle και τις αντίστοιχες πολιτικές ασφάλειας προσφέροντας υπηρεσίες Database Backup as a Service.

Η υποδομή Zero Data Loss Recovery Appliance έχει εγκατασταθεί τόσο στο κύριο όσο και στο εφεδρικό μηχανογραφικό κέντρο της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Το ZDLRA προσφέρει λειτουργικότητα λήψης, διατήρησης και επαναφοράς αντιγράφων ασφαλείας βάσεων δεδομένων Oracle με τα εξής οφέλη:

- Εξάλειψη απώλειας δεδομένων χρησιμοποιώντας τεχνική τύπου Data Guard για την συνεχή αποστολή αλλαγών των βάσεων δεδομένων στο σύστημα backup.
- Συνεχή επικύρωση αντιγράφων ασφαλείας για αποφυγή σιωπηλής αλλοίωσης δεδομένων ή άλλων προβλημάτων,
- Γρήγορη ανάκτηση σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο (any point-in-time),
- Προστασία από:
 - Κακόβουλο λογισμικό ή ανθρώπους,
 - Τυχαία διαγραφή δεδομένων, ανθρώπινα λάθη,
 - Βλάβες εφαρμογών.
- Δυνατότητα προαιρετικής χρήσης ταινιών (tape libraries) για αποφόρτωση των αντιγράφων ασφαλείας,
- Δυνατότητα replication των αντιγράφων ασφαλείας στην προσφερόμενη υποδομή του εφεδρικού κέντρου δεδομένων.

Δυνατότητα Επέκτασης της Υποδομής

Παρέχεται η δυνατότητα ελαστικής αυξομείωσης της αδειοδοτημένης επεξεργαστικής ισχύος με την κατάλληλη επιπλέον χρέωση σε ωριαία ή ημερήσια διαστήματα (συμπεριλαμβανομένης της αδειοδότησης του παρεχόμενου έτοιμου λογισμικού) αναφορικά με το **Oracle Exadata Cloud@Customer**.

Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα ελαστικής επαύξησης της χωρητικότητας αποθήκευσης και των επιδόσεων του συστήματος αναφορικά με το **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M**.

Πιο συγκεκριμένα, για να διασφαλιστεί ευελιξία και αμεσότητα στην επαύξηση της αδειοδοτημένης επεξεργαστικής ισχύος, συμπεριλαμβανομένης της αδειοδότησης της βάσης δεδομένων, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης, το οποίο θα αξιοποιηθεί:

- Στην ενεργοποίηση επιπρόσθετων επεξεργαστικών πυρήνων της υπηρεσίας Βάσεων Δεδομένων (DBaaS) (φυσικοί πυρήνες και αδειοδότηση βάσεων δεδομένων), οι οποίοι θα προσφερθούν για χρήση και θα αφορούν τόσο στο Κύριο κέντρο δεδομένων (πυρήνες σε συνεχή λειτουργία 24 ώρες επί 7 ημέρες την εβδομάδα) όσο και στο Εφεδρικό κέντρο δεδομένων (πυρήνες σε συνεχή λειτουργία 24 ώρες επί 7 ημέρες την εβδομάδα). Ο αριθμός των πυρήνων θα προσδιοριστεί στη φάση που αυτές θα απαιτηθούν βάσει των αναγκών για την παροχή των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλοξενία και υποστήριξη των νέων έργων. Ο χρόνος ενεργοποίησης των επιπλέον επεξεργαστικών πυρήνων θα ορίζεται από τον φορέα που έχει την ευθύνη της παραγωγικής λειτουργίας των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ νέων έργων σε συνεργασία με τη Δ/νση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών – Κυβερνητικού Νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ..

Στην επαύξηση της υποδομής συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων (DBaaS) πέραν της χωρητικότητας, η οποία θα προσφερθεί προς χρήση. **Η επιπλέον χωρητικότητα** θα προσδιοριστεί στη φάση που αυτή θα απαιτηθεί βάσει του ρυθμού αύξησης δεδομένων, των αναγκών χωρητικότητας νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλοξενία και υποστήριξη των νέων έργων. Ο χρόνος επέκτασης της χωρητικότητας θα ορίζεται από τον φορέα που έχει την ευθύνη της παραγωγικής λειτουργίας των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ νέων έργων σε συνεργασία με τη Δ/νση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών – Κυβερνητικού.

Public Cloud (Azzure)

Η ΓΓΠΣΨΔ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου, περιγράφονται και αναλύονται ως εξής:

Α) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):

- Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων. Οι εικονικές μηχανές έχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης των λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux) και μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησής τους ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους και αφορούν στοιχεία όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και στα αντίστοιχα εικονικά δίκτυα ώστε να υπάρχει ασφαλής και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτά. Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων με πληρωμή βάση χρήσης (pay as you go) είτε δέσμευσης της χρήσης για μακροχρόνια και σταθερή χρήση φορτίων. Όσον αφορά τη χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.



- Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικότητων. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου αποθηκευτικών μέσων όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι, δίσκοι στερεάς κατάστασης, με επιλογή να μπορούν να διασυνδεθούν με εικονικές μηχανές για αποθήκευση δεδομένων.
- Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Οι υποδομές αυτές περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν και συμπληρώνουν τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών Νέφους όπως static IP addresses, Bandwidth, Firewalls, Application Gateways (L7), Load Balancers (L4), VPN Gateways. Δίνεται η δυνατότητα διαφόρων επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο με βάση τις ανάγκες χρήσης του και τα χαρακτηριστικά του. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΓΓΠΣΨΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

B) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

- Υπηρεσίες πλατφόρμας Ονοματολογίας Περιοχής DNS για φιλοξενία και εξυπηρέτηση DNS ζωνών (δημοσίων ή ιδιωτικών) με δυνατότητα διαβάθμισης της υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό των ζωνών ή/και τον αριθμό των εξυπηρετούμενων αιτημάτων.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για διάφορα είδη Βάσεων Δεδομένων Σχεσιακών (RDBMS) και Μη Σχεσιακών (noSQL DBs) με δυνατότητα κλιμάκωσης των τεχνικών πόρων όπως cores, memory, disk, backup & retention policies ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα από ανάγκες. Διατίθενται επιλογές για φιλοξενία με κοινή ή απομονωμένη χρήση φυσικών πόρων (shared/dedicated resources) καθώς και δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου τεχνολογιών (π.χ. Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL, MariaDB, κ.α.). Όσον αφορά τη χρήση λογισμικού ΒΔ της κατασκευάστριας εταιρίας Microsoft, αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Application Services για τη φιλοξενία και εξυπηρέτηση διαδικτυακών εφαρμογών (Web Hosting as a Service) με δυνατότητα κλιμάκωσης και αυτόματης αυξομείωσης των τεχνικών πόρων cores, memory, disk ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα αναγκών φιλοξενίας διαδικτυακών εφαρμογών. Διατίθενται επιλογές ως προς το λειτουργικό σύστημα κάθε υπολογιστικού προφίλ (Windows / Linux).
- Πλατφόρμα εικονικοποίησης (virtualization) σε επίπεδο Λειτουργικού Συστήματος για την παροχή υπολογιστικών υπηρεσιών και εφαρμογών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Docker) και πλατφόρμα ενορχήστρωσης της φάρμας των εικονικών μηχανών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Kubernetes).
- Πλατφόρμα υπηρεσιών Serverless Computing για εκτέλεση υπολογιστικών φορτίων με στόχο την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και Επιχειρησιακής Ευφυΐας. Δίνονται επιλογές ως προς τα υπολογιστικά προφίλ ώστε να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας διαχείρισης και κλιμάκωσης API με επιλογές ως προς διαφορετικά υπολογιστικά προφίλ με στοιχεία όπως cache, αριθμός αιτημάτων/sec, κ.ά.

- Υπηρεσίες πλατφόρμας παροχής αποθηκευτικού χώρου (Storage as a Service). Δίνεται επιλογή σε σχέση με τη διαθέσιμη χωρητικότητα, τον τύπο του αποθηκευτικού χώρου, το επίπεδο απόδοσης/πρόσβασης καθώς και τα επίπεδα διαθεσιμότητας.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων Data Warehouse και Data Analytics για υπολογιστικά φορτία σε σχέση με αλγόριθμους ανάλυσης και εξαγωγής επιχειρησιακών συμπερασμάτων.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Αντιγράφων ασφαλείας (Backup) / Επαναφοράς (Recovery) ώστε να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας σε υπολογιστικούς πόρους που βρίσκονται εγκατεστημένοι είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους. Ως προστατευόμενοι υπολογιστικοί πόροι δύναται να θεωρηθούν στοιχεία όπως VMs, DBs, Folders/Files. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής επαναφοράς των προστατευμένων υποδομών είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας εικονικού περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (Virtual Desktop Environment) με δυνατότητα επιλογής των υπολογιστικών πόρων cores, memory, storage, δημιουργώντας ένα εικονικό περιβάλλον εργασίας για κάθε χρήστη. Με βάση το είδος χρήσης, προσφέρονται επιλογές υπολογιστικών προφίλ (τυπική/αυξημένη/υψηλή χρήση) καθώς επίσης και η δυνατότητα ανάθεσης συγκεκριμένης εικονικής μηχανής σε χρήστες ή κοινόχρηστης χρήσης δεξαμενής εικονικών μηχανών για πολλαπλούς χρήστες (με παράλληλη ανεξαρτησία και απομόνωση των εικονικών περιβαλλόντων εργασίας των χρηστών μεταξύ τους).
- Υπηρεσίες πλατφόρμας ολοκλήρωσης συστημάτων με ανταλλαγή events και messages μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικών προφίλ χρήσης με βάση στοιχεία όπως αριθμός operations/events/messages.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Προστασίας/Ασφάλειας έναντι επιθέσεων Άρνησης Υπηρεσίας (DDoS) για την προστασία συστημάτων και υπηρεσιών έναντι DDoS επιθέσεων.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Συστημάτων Ασφαλείας και Ανάλυσης Δεδομένων (ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες Security Information and Event Management), όπου δίνεται η δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση στοιχεία όπως όγκος των αναλυόμενων δεδομένων/αρχείων καταγραφής.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας φιλοξενίας διαχείρισης και υποστήριξης εφαρμογών Internet of Things (IoT) στις οποίες δίνεται δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση το επίπεδο χρήσης, με στοιχεία όπως αριθμός συνδεδεμένων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου

δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η ΓΓΠΣΨΔ να παρακολουθεί το κόστος χρήσης των υποδομών Νέφους που κατανέμονται στους Φορείς/Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα.

Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator) της Microsoft (ενδεικτικά αναφέρονται Άδειες χρήσης Microsoft PowerBI).

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν στις υποδομές του Microsoft Azure η ΓΓΠΣΨΔ αναλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

- Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA παρόχου Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
 - Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.
 - Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικότητων.
 - Recovery Services vault (με τις default backup policies για VMs)
 - Storage account (Containers, File Shares), Azure File Sync
 - Vnet/Snet, IP addressing
 - Vnet Peerings (με τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ I, II και το OnPrem GCloud της ΓΓΠΣΨΔ)
 - Private endpoints
 - Public IP address
 - Route table
 - Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Αρχική παραμετροποίηση των πόρων (ζώνες, firewalls, ροές, VMs κ.λπ.) θα γίνει από τη ΓΓΠΣΨΔ με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.
- Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.
- Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA του public παρόχου Microsoft Azure:

<https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

- App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)
 - App Service plan
 - Application gateway (βασική παραμετροποίηση)
 - Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)
 - Availability set
 - DNS zone
 - Load balancer
 - Vpn Gateway
 - DDos policy (Default rules On/Off)
 - Log Analytics Workspace
 - AKS με Kubernetes
 - Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες MS SQL και CosmosDB. Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την ΓΓΠΣΨΔ. Η διαδικασία του restore γίνεται από την ΓΓΠΣΨΔ με την συνεργασία της ΑΑΔΕ και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.
 - Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών
 - Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών
- Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής
 - Την παροχή Υπηρεσιών πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).