



Λεωφ. Συγγρού 194, 176 71 - Καλλιθέα (Αττική) • Τηλ.: 213 1300 700 • Fax: 213 1300 800-1

<http://www.ktpae.gr> • e-mail: [info@ktpae.gr](mailto:info@ktpae.gr)

ΝΠΙΔ Μη Κερδοσκοπικό • Αρ. ΓΕΜΗ: 004261201000

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

**Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων  
(Contract Management)**

Πληροφορίες : Σπύρου Δώρα

Τηλέφωνο : 213 - 13 00 771

Fax : 213 - 1300 800-1

e-mail : [dspyrou@ktpae.gr](mailto:dspyrou@ktpae.gr)

**Α Π Ο Φ Α Σ Η**

**ΘΕΜΑ:** Διενέργεια Ηλεκτρονικού Διεθνούς Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου για το έργο: «**Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)**», του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (κωδικός Δράσης: 16810 / Άξονας 2.2) με Κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5158715.

Έχοντας υπόψη:

1. 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).
2. 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).
3. Τον Κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1).



4. 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.»).
5. 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).
6. Τον Ν. 4772/2021 «Διενέργεια Γενικών Απογραφών έτους 2021 από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, επείγουσες ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του κορωνοϊού COVID- 19, επείγουσες δημοσιονομικές και φορολογικές ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 17/Α/05-02-2021)
7. Τον Ν. 4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ 130/Α/23-07-2021) και ιδίως το άρθρο 189 περί ορισμού της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου ως αρμόδιας για τον έλεγχο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
8. Τον Ν. 4822/2021 «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» (ΦΕΚ 135/Α/02-08-2021).
9. Τα Α. 270 έως και Α.281 του Ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 207/Α/27-10-2020) και ιδίως το Α.272 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης.
10. Τον Ν. 4413/2016 «Ανάθεση και εκτέλεση συμβάσεων παραχώρησης Εναρμόνιση με την Οδηγία 2014/23/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με την ανάθεση συμβάσεων παραχώρησης (ΕΕ L 94/1/28.3.2014) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 148/Α/08-08-2016).
11. Τον Ν. 3389/2005 «Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα» (ΦΕΚ 232/Α/ 22-09-2005).
12. Την υπ' αρ. 134453/23-12-2015 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων - ΠΔΕ» (ΦΕΚ 2857/Β/28-12-2015), όπως εκάστοτε ισχύει.
13. Την υπ' αρ. 35259/24-03-2021 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύσταση και Λειτουργία Λογαριασμού για την εθνική χρηματοδότηση των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης» (ΦΕΚ 1197/Β/29-03-2021).
14. Την υπ' αριθμ. 119126ΕΞ2021/29.09.2021 (ΦΕΚ 4498/Β/29-09-2021) απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
15. Την υπ' αριθμ. 119138 ΕΞ 2021/29-09-2021 (ΦΕΚ 4499/Β/30-09-2021), με θέμα «Συμπλήρωση και εξειδίκευση των Αρμοδιοτήτων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Οικονομικών».
16. Το εγκεκριμένο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
17. Τον Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Β/09-03-2021).
18. Την με Αρ. 64233 Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Επικρατείας "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)" (ΦΕΚ 2453/Β/09-06-2021).
19. Την με Αρ. 166278 Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών – Υποδομών και Μεταφορών – Επικρατείας "Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν στην ανάθεση των δημοσίων

συμβάσεων έργων, μελετών και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)” (ΦΕΚ 2813/Β/30-06-2021).

20. Την Αριθμ. 76928 Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας “Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)” (ΦΕΚ 3075/Β/13-07-2021).
21. Τον Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
22. 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» (ΦΕΚ 127/Α/29-06-2020).
23. Τον Ν. 4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα το υποκεφάλαιο 3 - Προϋπολογισμός Δημοσίων Επενδύσεων - Ανακατανομές πιστώσεων έργων, Ανάληψη υποχρεώσεων, Εκτέλεση προϋπολογισμού (ΦΕΚ 143/Α/28-06-2014).
24. Τον Ν. 4152/2013 «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» (ΦΕΚ 107/Α/09-05-2013).
25. Τον Ν. 4013/2011 «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων - Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) - Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011).
26. Τον Ν. 3213/2003 “Δήλωση και έλεγχος περιουσιακής κατάστασης βουλευτών, δημόσιων λειτουργών και υπαλλήλων, ιδιοκτητών μέσων μαζικής ενημέρωσης και άλλων κατηγοριών προσώπων.” (ΦΕΚ 309/Α/31-12-2003), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει.
27. Τον Ν. 2121/1993 “Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα”, (ΦΕΚ 25/Α/04-03-1993), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4481/2017 (ΦΕΚ 100/Α/2017).
28. Τον Ν. 3310/2005 «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων» (ΦΕΚ 30/Α/14-02-2005) σε συνδυασμό με την υπ’ αρ. 1108437/2565/ΔΟΣ/15.11.2005 απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρίες» (1590/Β/16-11-2005).
29. Το Α.88 του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α/31-07-1990).
30. Την υπ’ αρ. 20977 Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του Ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3414/2005» (ΦΕΚ 1673/Β/23-08-2007).
31. 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 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (L 119).
32. Τον Ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων

προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 137/Α/29-08-2019).

33. Τη με αριθμό 3/2018 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.
34. Το από 13-07-2018 έντυπο της ΕΑΔΔΗΣΥ με θέμα: «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν.4412/2016».
35. Τον Ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.).» ΦΕΚ (314/Α/27-12-2005), όπως τροποποιήθηκε από Α.31, Κεφ. Β, Ν. 4465/2017 (ΦΕΚ 47/Α/04-04-2017) και «Αριθ. 30422/ΕΓΔΕΚΟ 342 «Εξαίρεση από το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 3 του ν. 3429/2005 της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» ΦΕΚ (967/Β/21-07-2006).
36. Το Α.24 του Ν. 2860/2000 «Διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχος του κοινοτικού πλαισίου στήριξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 251/Α/14-11-2000), όπως τροποποιήθηκε με το Α.32 του Ν. 3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 - 2013» (ΦΕΚ 267/Α/03-12-2007), συμπληρώθηκε με το Α.59, παρ. 17 του Ν. 4314/2014 «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014 - 2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) και ισχύει.
37. Το Α.1, παρ. 2.1 του ΠΔ 81 "Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων." (ΦΕΚ 119/Α/08-07-2019).
38. Το Α.39 του Ν. 4578/2018 «Μείωση ασφαλιστικών εισφορών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 200/Α/03-12-2018).
39. Το Καταστατικό της μονοπρόσωπης ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία "Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.", όπως δημοσιεύτηκε στο Γ.Ε.ΜΗ. στις 14-10-2021 και εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 38427 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Τροποποίηση του καταστατικού της ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε." και κωδικοποίηση αυτού» (ΦΕΚ 5111/Β/04-11-2021).
40. Τον Κανονισμό της μονοπρόσωπης ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.", ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 43345 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία 13845 ΕΞ 2021/12.05.2021 υπουργικής απόφασης με θέμα: «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία 252/ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/2020/22-1-2020 υπουργικής απόφασης «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία ΔΙΔΚ/ΚτΠ/οικ. 21588/04-11-2011 (Β' 2541) υπουργικής απόφασης «Κανονισμός της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."», όπως τροποποιήθηκε με την υπό στοιχεία ΔΙΔΚ/οικ 35181/11-11-2015 (Β' 2532) κοινή υπουργική απόφαση «Τροποποίηση άρθρων του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."» (Β' 164)» ΦΕΚ 2060/Β'/2021))» (ΦΕΚ 5807/Β/10-12-2021).
41. Την υπ' αρ. 13216 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Τροποποίηση της υπ' αρ. 146/25.07.2019 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ορισμός του Προέδρου και των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» (Υ.Ο.Δ.Δ. 474), όπως τροποποιήθηκε με τις υπό στοιχεία 90/13.01.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 60) και 32273/16.11.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 977) όμοιες» (ΦΕΚ 376/ΥΟΔΔ/14-05-2021).

42. Το άρθρο 135 Ν. 4926/2022 Εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου για τη δραστηριοποίηση των πλοίων αναψυχής και των τουριστικών ημερόπλοιων, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του κλάδου των επαγγελματικών πλοίων αναψυχής και άλλες διατάξεις. (Α'/82/ΦΕΚ/ 20-04-2022)
43. Την από 25-01-2021 (Α.Π ΚτΠ Α.Ε.: 1429/29-01-2021) Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της ΚτΠ Μ.Α.Ε., με την οποία ορίζεται η ΚτΠ Μ.Α.Ε. Δικαιούχος για την εκτέλεση του Έργου: «Ενιαία Ψηφιακή Πλατφόρμα εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων».
44. Την υπ' αρ. 163336 ΕΞ 2021/21-12-2021 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 19034/23-12-2021) Απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών/ Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) με θέμα: "Ένταξη του Έργου με τίτλο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας".
45. Την υπ' αριθμ. 50369/16-05-2022 (Α.Π. ΚτΠ Μ.Α.Ε.:8406/17-05-2022) Απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων περί έγκρισης της ένταξης στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Π.Δ.Ε.) 2022, στη ΣΑΤΑ: ΤΑ063, του έργου «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» με κωδικό ενάρθρο έργο: 2021ΤΑ06300014.
46. Τη δημόσια διαβούλευση η οποία διενεργήθηκε από την ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά το χρονικό διάστημα 05-11-2021 έως 20-11-2021.
47. Το υπ' αριθμ. 3424/7-6-2022 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 10150/9-6-2022) έγγραφο του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα: "Παροχή σύμφωνης γνώμης επί του τεύχους διακήρυξης για το έργο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» στο πλαίσιο της Προγραμματικής Συμφωνίας Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και επιχειρήσεων".
48. Το υπ' Α.Π.: 97501 ΕΞ 2022/08-07-2022 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 12061/08-07-2022) έγγραφο της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) με θέμα: "Έγκριση Διακήρυξης για την ανάθεση της Σύμβασης « Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξης της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)» της Δράσης Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων», με Κωδ ΟΠΣ ΤΑ 5158715, της Δράσης με ID 16810 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (SRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ»".
49. Το από 28-07-2022 (Α/Α 365592 Docutracks) Ενημερωτικό Σημείωμα από την Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων/Τμήμα Προγραμματισμού, Συντονισμού & Διαχείρισης Έργων.
50. Την Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 688/30-07-2019 Συνεδρίασή του, με θέμα Εκλογή Διευθύνοντος Συμβούλου (Θέμα 1).
51. Την Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 689/30-07-2019 Συνεδρίασή του, με θέμα γενικές εξουσιοδοτήσεις προς Διευθύνοντα Σύμβουλο (Θέμα 2.1).
52. Την Απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου της ΚτΠ Μ.Α.Ε. με Αρ. Πρωτ. 9069/25-05-2022 (Ο.Ε. 27-06-2022) και θέμα «Εξουσιοδότηση δικαιώματος υπογραφής σε Γενικούς Διευθυντές και Διευθυντές της ΚτΠ Μ.Α.Ε.».
53. Την Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 846/29-06-2022 Συνεδρίασή του (Θέμα 5.1).

### **Αποφασίζουμε**

Τη διενέργεια Ηλεκτρονικού Διεθνούς Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού με κριτήριο ανάθεσης: "την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης

ποιότητας - τιμής”, για την επιλογή αναδόχου για το έργο: «**Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)**», του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (κωδικός Δράσης: 16810 / Άξονας 2.2) με Κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5158715.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, περιλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των εκατόν οκτώ εκατομμυρίων ενενήντα οκτώ χιλιάδων επτακοσίων εννέα ευρώ και εξήντα οκτώ λεπτών (**108.098.709,68 €**), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **134.042.400,00 €**, ΦΠΑ: **25.943.690,32 €**) και αναλύεται ως εξής:

- Προϋπολογισμός αρχικού έργου: πενήντα τρία εκατομμύρια διακόσιες είκοσι πέντε χιλιάδες οκτακόσια έξι ευρώ και σαράντα πέντε λεπτά (**53.225.806,45 €**), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **66.000.000,00 €**, ΦΠΑ: **12.774.193,55 €**).
- Προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικειμένου: έως 50% του ποσού των είκοσι έξι εκατομμυρίων εξακοσίων δώδεκα χιλιάδων εννιακοσίων τριών ευρώ και είκοσι τριών λεπτών (**26.612.903,23 €**), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **33.000.000,00 €**, ΦΠΑ: **6.387.096,77€**).
- Προϋπολογισμός για την αγορά αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης: έως του ποσού των δέκα έξι εκατομμυρίων τετρακοσίων είκοσι πέντε χιλιάδων ευρώ (**16.425.000,00 €**), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **20.367.000,00 €**, ΦΠΑ: **3.942.000,00 €**).
- Προϋπολογισμός για την συντήρηση των εφαρμογών για τρία (3) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης: έως του ποσού των έντεκα εκατομμυρίων οκτακοσίων τριάντα πέντε χιλιάδων ευρώ (**11.835.000,00 €**), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **14.675.400,00 €**, ΦΠΑ: **2.840.400,00 €**).

Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του συστήματος, κατόπιν παρέλευσης τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της Προκήρυξης στην Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων εφόσον η υποβολή των προσφορών γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα.

Το πλήρες κείμενο της Διακήρυξης θα καταχωρηθεί στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) και θα δημοσιευθεί στο Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ). Τα πλήρη έγγραφα της διακήρυξης διατίθενται και σε ηλεκτρονική μορφή στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr).

Η Προκήρυξη του Ηλεκτρονικού Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού θα αναρτηθεί στο διαδικτυακό τόπο του Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ».

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με τους όρους του συνημμένου Τεύχους Διακήρυξης, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας Απόφασης και περιλαμβάνει τα παρακάτω Μέρη και Παραρτήματα:

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
2. ΓΕΝΙΚΟΙ & ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (Ε.Ε.Ε.Σ.)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ - ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κατ' εξουσιοδότηση του Διοικητικού Συμβουλίου  
Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Σταύρος Ασθενίδης

**Συνημμένα:**

- Τεύχος Διακήρυξης
- ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

**Κοινοποίηση:**

**I. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**

**Υπουργό Επικρατείας**

**κ. Πιερρακάκη Κυριάκο**

Φραγκούδη 11 & Αλεξάνδρου Πάντου,

ΤΚ: 101 63, Καλλιθέα

**E-mail:** [minister@mindigital.gr](mailto:minister@mindigital.gr), [sec@mindigital.gr](mailto:sec@mindigital.gr)

**κ. Δήμα Αθανάσιο**

(Γραφ. Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

**E-mail:** [a.dimas@mindigital.gr](mailto:a.dimas@mindigital.gr)

**κ. Λουκανίδου Όλγα**

(Γεν. Δ/ση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

**E-mail:** [o.lokanidou@mindigital.gr](mailto:o.lokanidou@mindigital.gr)

**II. Μέλη Επιτροπής Εποπτείας Προγραμματικής Συμφωνίας****Πρόεδρο ΕΕΠΣ:**

κ. Φλούρου Μαρία

στέλεχος του Τμήματος Ψηφιακής Οικονομίας Επενδύσεων και Ψηφιακών Δεξιοτήτων/Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής/ΓΓΨΔΑΔ

**E-mail:** [m.flourou@mindigital.gr](mailto:m.flourou@mindigital.gr)**Μέλη ΕΕΠΣ:**

i. κ. Πολίτου Καλλιόπη

στέλεχος του Τμήματος Ψηφιακής Οικονομίας Επενδύσεων και Ψηφιακών Δεξιοτήτων/Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής/ΓΓΨΔΑΔ

**E-mail:** [k.politou@mindigital.gr](mailto:k.politou@mindigital.gr)

ii. κ. Πλούμπη Σοφία

Διευθύντρια Διαχείρισης Έργων ΚΤΠ Μ.Α.Ε.

**E-mail:** [sploumpi@ktpae.gr](mailto:sploumpi@ktpae.gr)**III. Υπουργείο Οικονομικών | Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ)**

κ. Χρήστο Μπούρα

Προϊστάμενο Τμήματος Πληροφορικής, Ηλεκτρονικής Υποστήριξης και Τηλεπικοινωνιών

**Email:** [c.bouras@minfin.gr](mailto:c.bouras@minfin.gr)

κ. Αλέκα Βλαχοκώστα

Τμήμα Πληροφορικής, Ηλεκτρονικής Υποστήριξης και Τηλεπικοινωνιών

**Email:** [a.vlachokosta@minfin.gr](mailto:a.vlachokosta@minfin.gr)**Εσωτερική Διανομή:**

- Γραμματεία ΔΣ
- Γραμματεία Διοίκησης
- Γενική Διεύθυνση Λειτουργίας
- Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης
- Γενική Διεύθυνση Έργων
- Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων
- Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων (Contract Management)
- Τμήμα Προγραμματισμού, Συντονισμού & Διαχείρισης Έργων



**Διακήρυξη****Ηλεκτρονικού Διεθνούς Ανοικτού Άνω των Ορίων  
Διαγωνισμού**

**για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη  
της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής  
Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων  
(CRM)»**

<b>Κωδ. ΟΠΣ ΤΑ:</b>	<b>5158715</b>
<b>Δράση:</b>	16810 – ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ
<b>Χρηματοδότηση:</b>	<b>Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας</b>
<b>Προϋπολογισμός-Εκτιμώμενη αξία σύμβασης:</b>	<p>Προϋπολογισμός Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης: 108.098.709,68 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ , προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 134.042.400,00 €, ΦΠΑ 24% 25.943.690,32 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- εκτιμώμενη αξία σύμβασης χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης (αρχικό έργο) 53.225.806,45 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 66.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 12.774.193,55 €)</li> <li>- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικειμένου: έως 50% 26.612.903,23 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 33.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 6.387.096,77 €)</li> <li>- προϋπολογισμός για την αγορά αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης : έως 16.425.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 20.367.000,00 €, ΦΠΑ 24% 3.942.000,00 €)</li> <li>- προϋπολογισμός για την συντήρηση των εφαρμογών για τρία (3) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως 11.835.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 14.675.400,00 €, ΦΠΑ 24% 2.840.400,00 €)</li> </ul>
<b>CPV:</b>	72262000-9, 71241000-9, 80533100-0, 72000000-5, 72416000-9, 48000000-8
<b>Κριτήριο Ανάθεσης:</b>	<b>Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.</b>
<b>Ημερομηνία Διενέργειας:</b>	<b>26/09/2022</b>
<b>Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ</b>	
<b>5-8-2022</b>	
<b>Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ</b>	
<b>5-8-2022</b>	

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»

<b>Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων)</b>	<b>1-8-2022</b>
<b>Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής <a href="http://www.ktpae.gr">www.ktpae.gr</a></b>	<b>5-8-2022</b>



Με τη χρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης  
NextGenerationEU

**Ελλάδα 2.0**  
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ  
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



## ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.» (ΚΤΠ Μ.Α.Ε.)
ΦΟΡΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Α. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης Β. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Παρ. 8.5
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	CPV: 72262000-9, 71241000-9, 80533100-0, 72000000-5, 72416000-9, 48000000-8
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διεθνής άνω των ορίων Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	<p>Προϋπολογισμός Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης:</p> <p>Προϋπολογισμός Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης:</p> <p>108.098.709,68 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ ,</p> <p>προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 134.042.400,00 €, ΦΠΑ 24%</p> <p>25.943.690,32 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- εκτιμώμενη αξία σύμβασης χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης (αρχικό έργο) 53.225.806,45 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 66.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 12.774.193,55 €)</li> <li>- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικείμενου: έως 50% 26.612.903,23 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 33.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 6.387.096,77 €)</li> <li>- προϋπολογισμός για την αγορά αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης : έως 16.425.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 20.367.000,00 €, ΦΠΑ 24% 3.942.000,00 €)</li> <li>- προϋπολογισμός για την συντήρηση των εφαρμογών για</li> </ul>

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
	τρία (3) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως 11.835.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 14.675.400,00 €, ΦΠΑ 24% 2.840.400,00 €)
<b>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ</b>	Το έργο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0»  Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ), και συγκεκριμένα την ΣΑΤΑ ΤΑ063 (Κωδ. Έργου: 2021ΤΑ06300014)
<b>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b>	<b>Τριάντα έξι μήνες (36)</b>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	<b>1-8-2022</b>
<b>ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	<b>30/8/2022</b>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΝΑΡΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>5-8-2022</b>
<b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	Ηλεκτρονική Υποβολή: <b>26-9-2022, ώρα 14:00</b>
<b>ΤΟΠΟΣ &amp; ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	Ηλεκτρονική Υποβολή: Στη διαδικτυακή πύλη <a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a> του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) (ηλεκτρονική μορφή)  Έντυπη Υποβολή:  Οι εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, Λεωφόρος Συγγρού 194, ΤΚ 17671, Καλλιθέα
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ</b>	<b>5-8-2022</b>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>30/09/2022 και ώρα 14:00</b>



## Περιεχόμενα

<b>1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>7</b>
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.....	7
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ .....	7
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	8
1.3.1 Πίνακας Ανάλυσης Προϋπολογισμού Έργου.....	10
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ .....	15
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ .....	19
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ .....	20
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ.....	20
<b>2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....</b>	<b>21</b>
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....	21
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	21
2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	21
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων.....	21
2.1.4 Γλώσσα .....	22
2.1.5 Εγγυήσεις.....	22
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	23
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ.....	24
2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής.....	24
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής .....	24
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού .....	26
Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής & αποδεικτά στοιχεία .....	29
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.....	29
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια .....	30
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα .....	31
2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα.....	31
2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου.....	32
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.....	34
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία .....	35
2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων .....	35
2.2.8.2 Υπεργολαβία .....	35
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής .....	36
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών .....	36
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου .....	37
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	47
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης .....	47
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών.....	50
2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών .....	50
2.3.2.2 Κατάταξη προσφορών .....	50
2.3.2.3 Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς .....	50
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	52
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών.....	52
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
<b>3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....</b>	<b>60</b>

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

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 .....	63
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	64
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	66
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	69
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	70
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ, ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ) .....	70
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	71
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	71
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ.....	74
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ .....	74
4.5.1	Δικαιώματα προαίρεσης.....	75
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	76
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	77
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	77
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ .....	80
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ .....	81
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	81
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	82
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	82
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	82
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	82
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ .....	83
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....		84
1.	Περιβάλλον της Σύμβασης.....	84
1.1.	Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης.....	84
1.1.1.	Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή .....	84
1.1.2.	Φορέας Χρηματοδότησης - Κύριος του Έργου .....	86
1.1.3.	Φορέας Λειτουργίας.....	86
1.1.4.	Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου .....	89
1.1.5.	Λοιποί Εμπλεκόμενοι Φορείς .....	91
1.2.	Υφιστάμενη Κατάσταση .....	91
1.2.1.	Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης.....	91
1.2.2.	Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος (G-Cloud).....	92
1.2.4.1.	Περιγραφή .....	92
1.2.4.2.	Παροχές-Οφέλη του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους.....	93
1.2.3.	Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr .....	94
2.	Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης .....	95
2.1	Αντικείμενο της Σύμβασης.....	95
2.2	Σκοπός και Στόχοι της Σύμβασης .....	97
3.	Αρχιτεκτονική.....	98
3.1	Αρχιτεκτονική Λύσης .....	98
3.2	Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος.....	100
3.3	Πλατφόρμες φιλοξενίας των συστημάτων.....	102
4.	Λειτουργικές Απαιτήσεις .....	103
4.1	Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες.....	103
4.1.1	Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360ο .....	104
4.1.2	Διαχείριση Υποθέσεων Πολίτη.....	105
4.1.3	Διαχείριση Καμπανιών .....	105
4.1.4	Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας .....	106
4.1.5	Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών .....	106
4.1.6	Διαχείριση Διεπαφών Συστημάτων .....	107
4.1.7	Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών .....	108

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

4.1.8	Διαχείριση Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων .....	108
4.2	Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr .....	110
4.1.1	Περιβάλλον Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών Πολιτών .....	112
4.1.2	Διαχείριση Ψηφιακών Υπηρεσιών Φορέα .....	113
4.1.3	Διαχείριση και Διοίκηση gov.gr Πλατφόρμας .....	114
4.1.4	Περιβάλλον Ανάπτυξης και Ψηφιακής Λειτουργίας Υπηρεσιών .....	114
4.1.5	Ανάπτυξη Πρότυπων Υπηρεσιών gov.gr .....	114
4.1.6	Μετάπτωση του υπάρχοντος gov.gr στο νέο gov.gr .....	116
4.3	Πακέτο Εργασίας III. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης .....	116
4.3.1	Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης .....	116
4.3.2	Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές .....	117
4.3.3	Πλατφόρμα Contact Center .....	118
4.3.4	Ρόλοι Πλατφόρμας Contact Center .....	119
4.3.5	Λειτουργίες Κέντρου Εξυπηρέτησης .....	120
4.3.6	Υπηρεσίες NLU .....	121
4.4	Πακέτο Εργασίας IV. ITSM .....	122
4.4.1	Πλατφόρμα ITSM .....	122
4.4.2	Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ .....	124
5.	Οριζόντιες Απαιτήσεις .....	125
5.1	Συμβατότητα με G-Cloud .....	125
5.2	Διαλειτουργικότητα .....	127
5.3	Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας .....	128
5.4	Προσβασιμότητα – Ευχρηστία .....	129
5.5	Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα .....	131
5.6	Άδειες Λογισμικού .....	132
5.6.1	Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές Contact Center και NLU .....	133
5.6.2	Πλατφόρμα ITSM .....	134
6.	Υπηρεσίες ΣΤΑΔΙΟΥ 1 .....	134
6.1	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων .....	134
6.1.1	Σενάρια Ελέγχου .....	137
6.1.2	Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα .....	139
6.1.3	Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος .....	139
6.2	Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων .....	141
6.3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης .....	141
6.4	Υπηρεσίες Εγγύησης .....	143
6.4.1	Υπηρεσίες help Desk .....	143
6.4.2	Υπηρεσίες Υποστήριξης Καλής Λειτουργίας .....	144
6.4.3	Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες (SLA) .....	145
6.4.4	Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας .....	147
6.5	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας .....	147
6.6	Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ .....	148
6.7	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες .....	149
6.8	Υπηρεσίες Υποστήριξης ΟΠΣ ΤΑ .....	150
7.	Υπηρεσίες ΣΤΑΔΙΟΥ 2 .....	150
8.	Μεθοδολογία Υλοποίησης .....	152
8.1	Χρονοδιάγραμμα .....	152
8.2	Φάσεις – Παραδοτέα .....	154
8.2.1	ΣΤΑΔΙΟ 1 .....	154
8.2.1.1	Φάση Α: Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων .....	154
8.2.1.2	Φάση Β: Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών .....	154
8.2.1.3	Φάση Γ: Πιλοτική Λειτουργία και Εκπαίδευση .....	156
8.2.1.4	Φάση Δ: Δοκιμαστική Λειτουργία .....	158
8.2.2	ΣΤΑΔΙΟ 2 .....	159
8.2.3	Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων .....	159
8.3	Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης Έργου .....	161
8.4	Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας .....	161
8.5	Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών .....	162
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ .....		163
Πίνακας 1.1.	Λειτουργικές Απαιτήσεις Πακέτων Εργασίας .....	163
Πίνακας 1.2.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνιση 360° .....	163
Πίνακας 1.3.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Καμπανιών .....	167

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Πίνακας 1.4.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών	168
Πίνακας 1.5.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τις πολίτες – Υπηρεσίας φιλοξενίας υπολογιστικών πόρων	169
Πίνακας 1.6.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Γενικές Προυποθέσεις Παρόχου Υπηρεσιών SAAS.....	173
Πίνακας 1.7.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας...	175
Πίνακας 1.8.	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών...	177
Πίνακας 1.9.	Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές .....	179
Πίνακας 1.10.	Πλατφόρμα Contact Center.....	181
Πίνακας 1.11.	Πλατφόρμα ITSM.....	184
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) .....		189
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ).....		189
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ .....		190
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....		193
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....		195
1.	Έτοιμο Λογισμικό.....	195
2.	Εφαρμογές.....	196
3.	Υπηρεσίες .....	197
4.	Άλλες δαπάνες.....	197
5.	Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου .....	198
6.	Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών για τις Άδειες Χρήσης του Έτοιμου Λογισμικού και Συντήρησης Εφαρμογών μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου .	198
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ .....		199
I.	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής .....	199
II.	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης .....	200
III.	Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής.....	201
IV.	Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας .....	202
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX– ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....		203





## 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
ΑΦΜ	999983307
Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης	1053.E00553.00005
Ταχυδρομική διεύθυνση	Λεωφ. Συγγρού 194
Πόλη	Καλλιθέα
Ταχυδρομικός Κωδικός	176 71
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	GR 300
Τηλέφωνο	213 1300700
Φαξ	213 1300801
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	<a href="mailto:info@ktpae.gr">info@ktpae.gr</a>
Αρμόδιος για πληροφορίες	Δώρα Σπύρου
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	<a href="https://www.ktpae.gr/">https://www.ktpae.gr/</a>

### Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία του Δημόσιου Τομέα (μη Κεντρική Αναθέτουσα Αρχή) και ανήκει στην Κεντρική Κυβέρνηση – Υποτομέας Νομικά Πρόσωπα Κεντρικής Κυβέρνησης και Δημόσιες Επιχειρήσεις

### Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι «Γενικές Δημόσιες Υπηρεσίες».

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το Ελληνικό :

### Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση στην διεύθυνση (URL) : μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. και μέσω της διαδικτυακής πύλης της Αναθέτουσας Αρχής <http://www.ktpae.gr>

Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

- β) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση : [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

### 1.2 Στοιχεία Διαδικασίας - Χρηματοδότηση

#### Είδος διαδικασίας

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

### Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ ΤΑ063 (Κωδ. Έργου: 2021ΤΑ06300014)

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (κωδικός Δράσης: 16810 / Άξονας 2.2) η δαπάνη είναι εγγεγραμμένη στο ΠΔΕ και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ: 5158715, με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. 163336/21-12-2021 (Με ΑΔΑ: 6ΚΟ2Η-ΓΣΡ)

Η προαίρεση φυσικού αντικειμένου και συντήρησης δύναται να χρηματοδοτηθεί από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

### 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Το παρόν έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)» αποτελεί το Υποέργο 1 της πράξης «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων», η οποία πρόκειται να υλοποιηθεί μέσω τριών υποέργων:

- **1:** "Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων"
- **2:** "Δράσεις Δημοσιότητας"
- **3:** "Υποστηρικτικός Μηχανισμός για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου"

Αντικείμενο της σύμβασης είναι ο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)», στο πλαίσιο της οποίας θα αναπτυχθούν όλοι οι απαραίτητοι πληροφοριακοί και τεχνολογικοί μηχανισμοί και θα παρασχεθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί η συνολική στόχευση του Έργου. Ιδίως περιλαμβάνονται τα εξής :

- **Υπηρεσίες Ενοποίησης και Διαλειτουργικότητας** μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού (όπως για παράδειγμα microservices, message brokers, API Management Services, Workflow Management Services για την αδέσμευτη επικοινωνία μεταξύ συστημάτων / υπηρεσιών), καθώς και μοντέρνοι μηχανισμοί διαχείρισης, διάθεσης και αναβάθμισης λογισμικού και υπηρεσιών (CI/CD, DevOps, κ.ο.κ.).
- **Μηχανισμός υποστήριξης πρόσβασης, Καταχώρισης, Διαχείρισης και διάθεσης στις υπηρεσίες**, που αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον οριζόντιων υπηρεσιών που θα επιτρέπουν α) την προτυποποίηση της εμπειρίας χρήστη και των τεχνικών συστημάτων ψηφιακών υπηρεσιών, β) την διασφάλιση ποιοτικής λειτουργίας και υπηρεσιών και γ) την επίτευξη γρήγορης, μαζικής ανάπτυξης και διαχείρισης πλήθους υπηρεσιών από διαφορετικούς φορείς μέσω της αξιοποίησης ενιαίας τεχνικής αρχιτεκτονικής και διαλειτουργικότητας.
- **Μηχανισμός Διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους**, ο οποίος συγκεντρώνει και διαχειρίζεται το σύνολο των στοιχείων των εξυπηρετούμενων και ενορχηστρώνει την εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ανεξάρτητα από ποια υπηρεσία εκκινούνται αυτές.
- **Σύστημα διαχείρισης της συναίνεσης πολιτών** για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- **Οριζόντιες Υπηρεσίες**, που αφορούν επαναχρησιμοποιήσιμες λειτουργίες που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και να χρησιμοποιούνται από όλες τις υπηρεσίες προς τον Πολίτη και τις επιχειρήσεις όπως θυρίδα εξυπηρετούμενου κα.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

- **Υπηρεσίες αναλυτικής ενημέρωσης**, μέσω της οποίας αξιοποιείται ο πληροφοριακός πλούτος της πλατφόρμας, τόσο για την παροχή reporting & monitoring, όσο και για την αξιοποίηση για λόγους predictive analytics, machine learning και άλλων σύγχρονων τεχνικών.
- **Υπηρεσίες Service/Contact Center**, μέσω των οποίων διενεργείται η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη χρήση παραδοσιακών όπως call center αλλά και σύγχρονων καναλιών όπως Web Forms, Messaging Apps
- **Υπηρεσίες από-υλοποίησης της φυσικής παρουσίας** με την επέκταση της υπάρχουσας υποδομής myKEPLive και την ολοκλήρωση της με σύστημα φυσικών ραντεβού
- **Υπηρεσίες υλοποίησης δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας**
- **Υπηρεσίες διασύνδεσης** της «Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» με άλλα συστήματα όπως με τα συστήματα αυθεντικοποίησης των πολιτών, με τα συστήματα αυθεντικοποίησης Δημοσίων Υπαλλήλων, με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

Στο Έργο περιλαμβάνονται και όποιες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και δοκιμαστική λειτουργία του Έργου όπως ιδίως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτες εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης, πιλοτικής, λειτουργίας και εγγύησης/συντήρησης, Μελέτες Ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, συστήματα υποστήριξης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την εκτέλεση της αποστολής του κ.α.

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

<b>72262000-9</b>	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
<b>71241000-9</b>	Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων
<b>80533100-0</b>	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής
<b>72000000-5</b>	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
<b>72416000-9</b>	Παροχείς υπηρεσιών εφαρμογών
<b>48000000-8</b>	Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

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

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 108.098.709,68 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ , προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 134.042.400,00 €, ΦΠΑ 24% 25.943.690,32 €

- προϋπολογισμός αρχικού έργου 53.225.806,45 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 66.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 12.774.193,55 €)
- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικειμένου: έως 50%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

26.612.903,23 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 33.000.000,00 € , ΦΠΑ 24% 6.387.096,77 €)

- προϋπολογισμός για την αγορά αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης : έως 16.425.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 20.367.000,00 €, ΦΠΑ 24% 3.942.000,00 €)
- προϋπολογισμός για την συντήρησης των εφαρμογών για τρία (3) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως 11.835.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 14.675.400,00 €, ΦΠΑ 24% 2.840.400,00 €)

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **36 μήνες** συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας ελέγχου και παραλαβής παραδοτέων, όπως ορίζεται στην Παρ.6.3 της παρούσας.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης ή σε άλλο περιγραφικό έγγραφο της παρούσας διακήρυξης.

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

### 1.3.1 Πίνακας Ανάλυσης Προϋπολογισμού Έργου

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθεται ο πίνακας προϋπολογισμού του έργου.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
<b>Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες</b>	4.1.1 Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360ο	AM	150	5.500,00 €	825.000,00 €	198.000,00 €	1.023.000,00 €
	4.1.2. Διαχείριση Υποθέσεων Πολίτη	AM	250	5.500,00 €	1.375.000,00 €	330.000,00 €	1.705.000,00 €
	4.1.3. Διαχείριση Καμπανιών	AM	100	5.500,00 €	550.000,00 €	132.000,00 €	682.000,00 €
	4.1.4. Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας	AM	100	5.500,00 €	550.000,00 €	132.000,00 €	682.000,00 €
	4.1.5. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών	AM	180	5.500,00 €	990.000,00 €	237.600,00 €	1.227.600,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
	4.1.6. Διαλειτουργικά τηλέφωνα	AM	180	5.500,00 €	990.000,00 €	237.600,00 €	1.227.600,00 €
	4.1.7. Διαχείριση Διεπαφών Συστημάτων	AM	80	5.500,00 €	440.000,00 €	105.600,00 €	545.600,00 €
	4.1.8. Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών	AM	80	5.500,00 €	440.000,00 €	105.600,00 €	545.600,00 €
	4.1.9. Διαχείριση Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων	AM	120	5.500,00 €	660.000,00 €	158.400,00 €	818.400,00 €
	4.1. Ανάπτυξη υπηρεσιών	AM	500	5.500,00 €	2.750.000,00 €	660.000,00 €	3.410.000,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ I - ΣΤΑΔΙΟ 1</b>					<b>9.570.000,00 €</b>	<b>2.296.800,00 €</b>	<b>11.866.800,00 €</b>
<b>Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr</b>	Περιβάλλον παροχής ψηφιακών υπηρεσιών πολιτών	AM	400	5.500,00 €	2.200.000,00 €	528.000,00 €	2.728.000,00 €
	Διαχείριση ψηφιακών υπηρεσιών φορέα	AM	150	5.500,00 €	825.000,00 €	198.000,00 €	1.023.000,00 €
	Διαχείριση και διοίκηση gov.gr πλατφόρμας	AM	100	5.500,00 €	550.000,00 €	132.000,00 €	682.000,00 €
	Περιβάλλον ανάπτυξης και τεχνικής λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών	AM	150	5.500,00 €	825.000,00 €	198.000,00 €	1.023.000,00 €
	Ανάπτυξη πρότυπων υπηρεσιών gov.gr	AM	400	5.500,00 €	2.200.000,00 €	528.000,00 €	2.728.000,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ II - ΣΤΑΔΙΟ 1</b>					€ 6.600.000,00	€ 1.584.000,00	€ 8.184.000,00
<b>Πακέτο Εργασίας III – Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης</b>	Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης (Ανάπτυξη Υπηρεσιών, Knowledge Base, NLU κα)	AM	400	5.500,00 €	2.200.000,00 €	528.000,00 €	2.728.000,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ III - ΣΤΑΔΙΟ 1</b>					€ 2.200.000,00	€ 528.000,00	€ 2.728.000,00
<b>Πακέτο Εργασίας IV. - ITSM</b>	ITSM	AM	110	5.500,00 €	605.000,00 €	145.200,00 €	750.200,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ IV - ΣΤΑΔΙΟ 1</b>					€ 605.000,00	€ 145.200,00	€ 750.200,00
<b><u>Άδειες Λογισμικού</u></b>	Άδειες Χρήσης Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες για όλους τους τύπους χρηστών	Άδειες Χρήσης χωρίς περιορισμό για τον αριθμό των διαδικασιών και των εξυπηρετούμενων	3500	1.000,00 €	3.500.000,00	840.000,00 €	4.340.000,00 €
	Άδειες Χρήσης Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr	Άδειες Χρήσης χωρίς περιορισμό χρηστών	1	550.000,00 €	550.000,00	132.000,00 €	682.000,00 €
	Άδειες Χρήσης Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης	Άδειες χρήσης ως ζητούνται	1570 για agent, 157 για supervisor, 500 ηχογράφηση, 500 NLU		4.750.000,00 €	1.140.000,00 €	5.890.000,00 €
	Άδειες Χρήσης ITSM		70	5.000,00 €	350.000,00 €	84.000,00 €	434.000,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
		Άδειες Χρήσης ως ζητούνται					
	Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό Β.Δ, Application Server, Λειτουργικά Συστήματα, για το σύνολο των εφαρμογών	Άδειες Χρήσης για την προσφερόμενη λύση και τις απαιτήσεις αυτής	1	1.800.000,00 €	1.800.000,00 €	432.000,00 €	2.232.000,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ Αδειών Λογισμικού</b>					<b>€ 10.950.000,00</b>	<b>€ 2.628.000,00</b>	<b>€ 13.578.000,00</b>
<b><u>Υπηρεσίες και Δαπάνες</u></b>	Υπηρεσίες Διαχείρισης	AM	140	5.500,00 €	770.000,00 €	184.800,00 €	954.800,00 €
	6.1. Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	AM	280	5.500,00 €	1.540.000,00 €	369.600,00 €	1.909.600,00 €
	6.2. Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων	AM	90	5.500,00 €	495.000,00 €	118.800,00 €	613.800,00 €
	6.3. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	AM	50	5.500,00 €	275.000,00 €	66.000,00 €	341.000,00 €

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
	6.4.1. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk)	AM	400	2.500,00 €	1.000.000,00 €	240.000,00 €	1.240.000,00 €
	6.4.2. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (SLA)	AM	350	5.500,00 €	1.925.000,00 €	462.000,00 €	2.387.000,00 €
	6.5. Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	AM	245	5.500,00 €	1.347.500,00 €	323.400,00 €	1.670.900,00 €
	6.6. Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ	AM	360	2.500,00 €	900.000,00 €	216.000,00 €	1.116.000,00 €
	6.7. Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες	Αποκοπή	1	3.995.000,00 €	3.995.000,00 €	958.800,00 €	4.953.800,00 €
	Άλλες Υπηρεσίες και Δαπάνες	Αποκοπή	1	53.306,45 €	53.306,45 €	12.793,55 €	66.100,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ Υπηρεσιών και Δαπανών ΣΤΑΔΙΟΥ-1</b>					<b>€ 12.300.806,45</b>	<b>€ 2.952.193,55</b>	<b>€ 15.253.000,00</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΑΔΙΟ 1</b>					<b>42.225.806,45</b>	<b>10.134.193,55</b>	<b>52.360.000,00</b>



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
<b>ΣΤΑΔΙΟ 2</b>	Παροχή Υπηρεσιών (Μελέτης, Εφαρμογής, Ανάπτυξης/ Παραμετροποίησης, Λογισμικού, Μετάπτωσης, Ελέγχου, Εκπαίδευσης, Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Λειτουργίας	ΑΜ	2000	€ 5.500,00	11.000.000,00 €	2.640.000,00 €	13.640.000,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΟΥ</b>					<b>53.225.806,45</b>	<b>12.774.193,55</b>	<b>66.000.000,00</b>

#### 1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

1. 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).
2. 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).
3. Τον Κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1).
4. 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.»).
5. 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).

6. Τον Ν. 4772/2021 «Διενέργεια Γενικών Απογραφών έτους 2021 από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, επείγουσες ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του κορωνοϊού COVID- 19, επείγουσες δημοσιονομικές και φορολογικές ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 17/Α/05-02-2021)
7. Τον Ν. 4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ 130/Α/23-07-2021) και ιδίως το άρθρο 189 περί ορισμού της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου ως αρμόδιας για τον έλεγχο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
8. Τον Ν. 4822/2021 «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» (ΦΕΚ 135/Α/02-08-2021).
9. Τα Α. 270 έως και Α.281 του Ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 207/Α/27-10-2020) και ιδίως το Α.272 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης.
10. Τον Ν. 4413/2016 «Ανάθεση και εκτέλεση συμβάσεων παραχώρησης Εναρμόνιση με την Οδηγία 2014/23/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με την ανάθεση συμβάσεων παραχώρησης (ΕΕ L 94/1/28.3.2014) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 148/Α/08-08-2016).
11. Τον Ν. 3389/2005 «Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα» (ΦΕΚ 232/Α/ 22-09-2005).
12. Την υπ' αρ. 134453/23-12-2015 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων - ΠΔΕ» (ΦΕΚ 2857/Β/28-12-2015), όπως εκάστοτε ισχύει.
13. Την υπ' αρ. 35259/24-03-2021 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύσταση και Λειτουργία Λογαριασμού για την εθνική χρηματοδότηση των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης» (ΦΕΚ 1197/Β/29-03-2021).
14. Την υπ' αριθμ. 119126ΕΞ2021/29.09.2021 (ΦΕΚ 4498/Β/29-09-2021) απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
15. Την υπ' αριθμ. 119138 ΕΞ 2021/29-09-2021 (ΦΕΚ 4499/Β/30-09-2021), με θέμα «Συμπλήρωση και εξειδίκευση των Αρμοδιοτήτων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Οικονομικών».
16. Το εγκεκριμένο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
17. Τον Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Β/09-03-2021).
18. Την με Αρ. 64233 Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Επικρατείας "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)" (ΦΕΚ 2453/Β/09-06-2021).
19. Την με Αρ. 166278 Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών – Υποδομών και Μεταφορών – Επικρατείας "Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν στην ανάθεση των δημοσίων συμβάσεων έργων, μελετών και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)" (ΦΕΚ 2813/Β/30-06-2021).

20. Την Αριθμ. 76928 Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (ΦΕΚ 3075/Β/13-07-2021).
21. Τον Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).
22. 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» (ΦΕΚ 127/Α/29-06-2020).
23. Τον Ν. 4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα το υποκεφάλαιο 3 - Προϋπολογισμός Δημοσίων Επενδύσεων - Ανακατανομές πιστώσεων έργων, Ανάληψη υποχρεώσεων, Εκτέλεση προϋπολογισμού (ΦΕΚ 143/Α/28-06-2014).
24. Τον Ν. 4152/2013 «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» (ΦΕΚ 107/Α/09-05-2013).
25. Τον Ν. 4013/2011 «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων - Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) - Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011).
26. Τον Ν. 3213/2003 "Δήλωση και έλεγχος περιουσιακής κατάστασης βουλευτών, δημόσιων λειτουργών και υπαλλήλων, ιδιοκτητών μέσων μαζικής ενημέρωσης και άλλων κατηγοριών προσώπων." (ΦΕΚ 309/Α/31-12-2003), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει.
27. Τον Ν. 2121/1993 "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα", (ΦΕΚ 25/Α/04-03-1993), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4481/2017 (ΦΕΚ 100/Α/2017).
28. Τον Ν. 3310/2005 «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων» (ΦΕΚ 30/Α/14-02-2005) σε συνδυασμό με την υπ' αρ. 1108437/2565/ΔΟΣ/15.11.2005 απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρίες» (1590/Β/16-11-2005).
29. Το Α.88 του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α/31-07-1990).
30. Την υπ' αρ. 20977 Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του Ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3414/2005» (ΦΕΚ 1673/Β/23-08-2007).
31. 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 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (L 119).
32. Τον Ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680

του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 137/Α/29-08-2019).

33. Τη με αριθμό 3/2018 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.
34. Το από 13-07-2018 έντυπο της ΕΑΔΔΗΣΥ με θέμα: «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν.4412/2016».
35. Τον Ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.).» ΦΕΚ (314/Α/27-12-2005), όπως τροποποιήθηκε από Α.31, Κεφ. Β, Ν. 4465/2017 (ΦΕΚ 47/Α/04-04-2017) και «Αριθ. 30422/ΕΓΔΕΚΟ 342 «Εξαίρεση από το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 3 του ν. 3429/2005 της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» ΦΕΚ (967/Β/21-07-2006).
36. Το Α.24 του Ν. 2860/2000 «Διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχος του κοινοτικού πλαισίου στήριξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 251/Α/14-11-2000), όπως τροποποιήθηκε με το Α.32 του Ν. 3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 - 2013» (ΦΕΚ 267/Α/03-12-2007), συμπληρώθηκε με το Α.59, παρ. 17 του Ν. 4314/2014 «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014 - 2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) και ισχύει.
37. Το Α.1, παρ. 2.1 του ΠΔ 81 "Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων." (ΦΕΚ 119/Α/08-07-2019).
38. Το Α.39 του Ν. 4578/2018 «Μείωση ασφαλιστικών εισφορών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 200/Α/03-12-2018).
39. Το Καταστατικό της μονοπρόσωπης ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία "Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.", όπως δημοσιεύτηκε στο Γ.Ε.ΜΗ. στις 14-10-2021 και εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 38427 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Τροποποίηση του καταστατικού της ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε." και κωδικοποίηση αυτού» (ΦΕΚ 5111/Β/04-11-2021).
40. Τον Κανονισμό της μονοπρόσωπης ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.", ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 43345 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία 13845 ΕΞ 2021/12.05.2021 υπουργικής απόφασης με θέμα: «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία 252/ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/2020/22-1-2020 υπουργικής απόφασης «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», με κατάργηση της υπό στοιχεία ΔΙΔΚ/ΚτΠ/οικ. 21588/04-11-2011 (Β' 2541) υπουργικής απόφασης «Κανονισμός της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.", όπως τροποποιήθηκε με την υπό στοιχεία ΔΙΔΚ/οικ 35181/11-11-2015 (Β' 2532) κοινή υπουργική απόφαση «Τροποποίηση άρθρων του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."» (Β' 164)» ΦΕΚ 2060/Β'/2021))» (ΦΕΚ 5807/Β/10-12-2021).
41. Την υπ' αρ. 13216 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Τροποποίηση της υπ' αρ. 146/25.07.2019 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ορισμός του Προέδρου και των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» (Υ.Ο.Δ.Δ. 474), όπως τροποποιήθηκε με τις υπό στοιχεία 90/13.01.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 60) και 32273/16.11.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 977) όμοιες» (ΦΕΚ 376/ΥΟΔΔ/14-05-2021).
42. Το άρθρο 135 Ν. 4926/2022 Εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου για τη δραστηριοποίηση των πλοίων αναψυχής και των τουριστικών ημερόπλοιων, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας

του κλάδου των επαγγελματικών πλοίων αναψυχής και άλλες διατάξεις. (Α'/82/ΦΕΚ/ 20-04-2022)

43. Την από 25-01-2021 (Α.Π ΚτΠ Α.Ε.: 1429/29-01-2021) Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της ΚτΠ Μ.Α.Ε., με την οποία ορίζεται η ΚτΠ Μ.Α.Ε. Δικαιούχος για την εκτέλεση του Έργου: «Ενιαία Ψηφιακή Πλατφόρμα εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων».
44. Την υπ' αρ. 163336 ΕΞ 2021/21-12-2021 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 19034/23-12-2021) Απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών/ Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) με θέμα: "Ένταξη του Έργου με τίτλο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας".
45. Την υπ' αριθμ. 50369/16-05-2022 (Α.Π. ΚτΠ Μ.Α.Ε.:8406/17-05-2022) Απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων περί έγκρισης της ένταξης στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Π.Δ.Ε.) 2022, στη ΣΑΤΑ: ΤΑ063, του έργου «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» με κωδικό ενάρθρο έργο: 2021ΤΑ06300014.
46. Τη δημόσια διαβούλευση η οποία διενεργήθηκε από την ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά το χρονικό διάστημα 05-11-2021 έως 20-11-2021.
47. Το υπ' αριθμ. 3424/7-6-2022 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 10150/9-6-2022) έγγραφο του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα: "Παροχή σύμφωνης γνώμης επί του τεύχους διακήρυξης για το έργο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» στο πλαίσιο της Προγραμματικής Συμφωνίας Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και επιχειρήσεων".
48. Το υπ' Α.Π.: 97501 ΕΞ 2022/08-07-2022 (Α.Π ΚτΠ Μ.Α.Ε. 12061/08-07-2022) έγγραφο της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) με θέμα: "Έγκριση Διακήρυξης για την ανάθεση της Σύμβασης « Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξης της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)» της Δράσης Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων», με Κωδ ΟΠΣ ΤΑ 5158715, της Δράσης με ID 16810 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (SRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ".
49. Το από 28-07-2022 (Α/Α 365592 Docutracks) Ενημερωτικό Σημείωμα από την Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων/Τμήμα Προγραμματισμού, Συντονισμού & Διαχείρισης Έργων.
50. Την Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 688/30-07-2019 Συνεδρίασή του, με θέμα Εκλογή Διευθύνοντος Συμβούλου (Θέμα 1).
51. Την Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 689/30-07-2019 Συνεδρίασή του, με θέμα γενικές εξουσιοδοτήσεις προς Διευθύνοντα Σύμβουλο (Θέμα 2.1).
52. Την Απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου της ΚτΠ Μ.Α.Ε. με Αρ. Πρωτ. 9069/25-05-2022 (Ο.Ε. 27-06-2022) και θέμα «Εξουσιοδότηση δικαιώματος υπογραφής σε Γενικούς Διευθυντές και Διευθυντές της ΚτΠ Μ.Α.Ε.».
53. Την Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 846/29-06-2022 Συνεδρίασή του (Θέμα 5.1).

## 1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **26/9/2022** και ώρα **14:00** και η Ημερομηνία έναρξης υποβολής προσφορών είναι η **5/8/2022**.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ως άνω συστήματος, **τέσσερις (4) εργάσιμες** ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών **ήτοι 30/9/2022 και ώρα 14:00.**

## 1.6 Δημοσιότητα

### A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις **1/8/2022** στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) στις **5/8/2022.**

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ στις **5/8/2022**, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **169878** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη ([www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν.4727/23-09-2020 (ΦΕΚ/Α/184/23.09.2020), αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.dianveia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) στις **5/8/2022.**

Η Διακήρυξη θα αναρτηθεί στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : <http://www.ktpae.gr> στη θέση Διαγωνισμοί στις **5/8/2022.**

και στην ιστοσελίδα του ΤΑΑ <https://greece20.gov.gr/diakirykseis-kai-diagwnismoi/>

## 1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

## 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

### 2.1 Γενικές Πληροφορίες

#### 2.1.1 Έγγραφο της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η από **1/8/2022** Προκήρυξη της Σύμβασης, όπως αυτή έχει σταλεί για δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

#### 2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

#### 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο έως **30/8/2022** και απαντώνται αντίστοιχα στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών που ζητήθηκαν ή των αλλαγών.

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

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης,



σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στην ΕΕΕΕ (με το τυποποιημένο έντυπο «Διορθωτικό») και στο ΚΗΜΔΗΣ.

#### 2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική.

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<sup>1</sup> συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην Αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

#### 2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού, 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

<sup>1</sup> Πρβλ. άρθρο 80 παρ. 10 ν. 4412/2016



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

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

Οι εγγυητικές επιστολές συντάσσονται σύμφωνα με τα υποδείγματα του Παραρτήματος της παρούσας.

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

### **2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

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

## 2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

### 2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

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

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

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

### 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

**2.2.2.1.** Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της παρούσας.

Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **2%** του προϋπολογισμού του Έργου χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), ήτοι ποσό του ενός εκατομμυρίου εξήντα τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων δέκα έξι Ευρώ και δέκα τριών λεπτών (**1.064.516,13 €**).

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.

<sup>2</sup> Πρβλ. σχετικά, σελ. 8 της Ανακοίνωσης της Επιτροπής C (2019) 5494 final «Κατευθυντήριες γραμμές για τη συμμετοχή προσφερόντων και αγαθών από τρίτες χώρες στην αγορά δημοσίων συμβάσεων της ΕΕ».

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς της παρ. 2.4.5 «Χρόνος Ισχύος των Προσφορών» 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 ν. 4412/2016.<sup>3</sup>

μετά από :

αα) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης,

ββ) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδίκων βοηθημάτων προσωρινής δικαστικής προστασίας ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών,

γγ) την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020 (Α' 127), εφόσον απαιτείται.

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους συμμετέχοντες σε περίπτωση:

α) λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και

β) απόρριψης της προσφοράς τους και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ενδίκων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτηση από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

**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 της παρούσας, γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παρ. 2.2.9.2 & 3.2) ή 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 ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων

<sup>3</sup> Πρβ. άρθρο 72 παρ. 1 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με την περ. 4 του άρθρου 107 του ν. 4497/2017 (Α' 171).

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) προσφέρων οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

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

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

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

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης - πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτοουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

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

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

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

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

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

#### **2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις**

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

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

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

Οι υποχρεώσεις των περ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε

υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού κανονισμού.

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

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

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

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

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

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016 όπως ισχύει, 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 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου της παρούσας.

(η) εάν επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

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

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

**2.2.3.4.** 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 ν.

3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσης αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (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 ψήφου 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.** Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις.

**2.2.3.6.** Ο οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.3 εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

**2.2.3.7.** Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

**2.2.3.8.** Οικονομικός φορέας, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

## Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής & αποδεικτά στοιχεία

### 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

**Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών., ήτοι το σχεδιασμό και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.**

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται να καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

### 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να :

1. να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2019-2020-2021) ή τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις, κατ' ελάχιστο ίσο με το 200% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου χωρίς το ΦΠΑ και τα δικαιώματα προαίρεσης
2. να διαθέτουν χρηματοπιστωτική ικανότητα που να καλύπτει τον προϋπολογισμό του υπό ανάθεση Έργου χωρίς το ΦΠΑ και τα δικαιώματα προαίρεσης. Προς τούτο θα πρέπει να καταθέσουν πρωτότυπη βεβαίωση αναγνωρισμένου πιστωτικού ιδρύματος για την πιστοληπτική ικανότητα της επιχείρησης με ημερομηνία έκδοσης εντός των τελευταίων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Από τη βεβαίωση αυτή θα πρέπει να προκύπτει σαφώς: α) ποιο ποσό διατίθεται στην διαγωνιζόμενη εταιρεία για χρηματοδότηση και πιστοδοτήσεις ώστε να κριθεί αν καλύπτει τις απαιτούμενες προϋποθέσεις πιστοληπτικής ικανότητας της διακήρυξης, ήτοι το 100% του υπό ανάθεση Έργου χωρίς ΦΠΑ συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης και β) ποιο ποσό χωριστά αφορά εγγυητικές επιστολές.
3. να προσκομίσει Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο Ασφάλισης Ευθύνης λόγω Απώλειας Προσωπικών Δεδομένων (cyberinsurance), με ποσό ασφάλισης τουλάχιστον 2.000.000 €. Για την πλήρωση του συγκεκριμένου κριτηρίου επάρκειας δεν απαιτείται η κατοχή του ασφαλιστηρίου κατά τον χρόνο κατάθεσης της προσφοράς. Οι υποψήφιοι οφείλουν να προσκομίσουν εντός του Φακέλου Προσφοράς υπεύθυνη δήλωση των ιδίων (τα φυσικά πρόσωπα) ή του νομίμου εκπροσώπου τους (τα νομικά πρόσωπα), ψηφιακά υπογεγραμμένη, ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν προσωρινοί Ανάδοχοι, και κληθούν να υποβάλουν τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, αναλαμβάνουν την υποχρέωση επί ποινή εκπτώσεως και ολικής κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής, να προσκομίσουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο Ασφάλισης Ευθύνης λόγω Απώλειας Προσωπικών Δεδομένων (cyberinsurance) εν ισχύ ή Βεβαίωση Ασφάλισης εν ισχύ, δυνάμει του οποίου θα καλύπτονται οι παραπάνω κίνδυνοι, το οποίο θα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που θα υπογραφεί.



Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις δύναται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης

## 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

### 2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα

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

Συγκεκριμένα απαιτείται κατά τα τελευταία **πέντε (5) έτη** (από την ημερομηνία απόφασης διενέργειας του διαγωνισμού) να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς - την υλοποίηση ή/και παραγωγική λειτουργία (τεχνική υποστήριξη υποσυστημάτων / εφαρμογών) - (σε περίπτωση υλοποίησης ως μέλος ένωσης, να έχουν συμμετάσχει με ποσοστό μεγαλύτερο ή ίσο του **50%**):

- A) τουλάχιστον ένα (1) έργο που αφορά στην υλοποίηση συστήματος εξυπηρέτησης πολίτη ή / και πελάτη, που αφορά περισσότερους από 10.000 χρήστες του ωφελούμενου οργανισμού, 10.000.000 εν δυνάμει εξυπηρετούμενους, με μέσο ημερήσιο πλήθος αιτημάτων πάνω από 20.000 και να υποστηρίζει τουλάχιστον τρία (3) κανάλια εξυπηρέτησης από τα εξής :
- Web
  - Mobile App
  - Call Center
  - Chatbot
  - IVR
- B) την υλοποίηση ή/και παραγωγική λειτουργία (τεχνική υποστήριξη υποσυστημάτων / εφαρμογών) ενός (1) έως δυο (2) έργων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία αφορούν Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που παρέχει εξωστρεφείς ψηφιακές υπηρεσίες (υποβολή - διεκπεραίωση αιτημάτων / ολοκλήρωση συναλλαγής) και καλύπτουν αθροιστικά όλα τα ακόλουθα θεματικά πεδία / αντικείμενα:
- i. μηχανισμό επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) για την ανάλυση δεδομένων (big data) και παραγωγή αναφορών για λήψη αποφάσεων
  - ii. Διεπαφές διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα (APIs, web services)
  - iii. Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και διασφάλισης λειτουργίας με εγγυημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών (SLA) πληροφοριακού συστήματος το οποίο διεκπεραιώνει μεγάλο αριθμό συναλλαγών. Ειδικότερα, το σύστημα πρέπει τεκμηριωμένα να έχει διεκπεραιώσει άνω του 1.000.000 συναλλαγές (transactions) σε διάστημα μιας ημέρας.
  - iv. Αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών των παρεχόμενων εξωστρεφών υπηρεσιών μεγαλύτερος από 5.000.000

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος παρουσιάσει περισσότερα του ενός και έως δυο έργα τότε οι ανωτέρω απαιτήσεις (i έως και iv) θα πρέπει η κάθε μια από αυτές να καλύπτεται αυτοτελώς από ένα έργο και όχι αθροιστικά από τα δυο έργα.

Γ) την εγκατάσταση και παραμετροποίηση κεντρικής υποδομής τηλεφωνικού κέντρου η οποία λειτουργεί σε περιβάλλον Νεφελοϋπολογιστικής υποδομής (Cloud) ή εικονικής υποδομής (Virtualization). Το σύνολο των εξυπηρετούμενων χρηστών θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο ή ίσο των 2.500 οι οποίοι κατανέμονται σε περισσότερα από 700 σημεία.

- Δ) την υλοποίηση ενός (1) έργου στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο αφορά σύστημα διαχείρισης επισκέψεων και καλύπτει τα ακόλουθα θεματικά πεδία / αντικείμενα:
- λειτουργικότητα εύρεσης διαθεσιμότητας και δέσμευσης ραντεβού

- λειτουργικότητα διαχείρισης διαθεσιμότητας και ραντεβού
  - αριθμός χρηστών με δυνατότητες διαχείρισης ραντεβού μεγαλύτερος από 2.000
- Ε) την υλοποίηση ενός (1) έργου στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο αφορά την δημιουργία ψηφιακής πύλης και καλύπτει τα ακόλουθα θεματικά πεδία / αντικείμενα:
- ανάλυση, κατηγοριοποίηση και εμφάνιση πληροφοριών από διαφορετικές πηγές
  - σχεδιασμό διεπαφών χρήστη
  - αριθμός επισκεπτών μεγαλύτερος από 2.000.000 κατά τα 3 τελευταία έτη

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι παραπάνω απαιτήσεις Τεχνικής Ικανότητας (Α έως Ε) επιτρέπεται να καλύπτονται μερικώς από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

### 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

1. έναν (1) Υπεύθυνο Έργου, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ετών
  - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών σε Διαχείριση Έργων πληροφορικής ή/και τηλεπικοινωνιών
  - Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος έργου σε τουλάχιστον ένα έργο πληροφορικής που στο αντικείμενο αυτού περιλαμβάνει διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών συμβατικού προϋπολογισμού  $\geq 10.000.000$  €
  - Να διαθέτει σχετική πιστοποίηση διαχείρισης έργων (π.χ. PMI, PRINCE2, κλπ)
2. Δύο (2) Αναπληρωτές Υπευθύνους Έργου, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
  - Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών.
  - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε Διαχείριση Έργων σε αντίστοιχα έργα Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και Πολιτών ή/και Επιχειρήσεων
  - Να έχουν διατελέσει Υπεύθυνοι έργου ή/και αναπληρωτές υπεύθυνοι Έργου σε τουλάχιστον ένα αντίστοιχο (Εξυπηρέτησης Πολίτη ή Πελάτη) έργο σε Φορέα με μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων (Αριθμός εν δυνάμει εξυπηρετούμενων  $\geq 10.000.000$ ) την τελευταία πενταετία
3. Ένα (1) Αρχιτέκτονα Λογισμικού, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
  - Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών.
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) ετών.
  - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον έξι (6) ετών ως Αρχιτέκτονας Λογισμικού.
  - Να έχει διατελέσει Αρχιτέκτονας σε τουλάχιστον ένα αντίστοιχο έργο (Εξυπηρέτησης Πολίτη ή Πελάτη) σε Φορέα με μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων (Αριθμός εξυπηρετούμενων  $\geq 5.000.000$ ) την τελευταία πενταετία

4. Ένα (1) Υπεύθυνο Σχεδιασμού και υλοποίησης έργων εξυπηρέτησης πελατών ή/και πολιτών ή/και επιχειρήσεων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ετών.
  - Εμπειρία σε έργα Εξυπηρέτησης Πολιτών ή/και Πελατών ή/και Επιχειρήσεων τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
  - Εμπειρία σε μοντελοποίηση και υλοποίηση οντοτήτων εξυπηρέτησης πολιτών ή/και πελατών ή/και επιχειρήσεων σε Φορείς με μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων (Αριθμός εξυπηρετούμενων  $\geq 5.000.000$ )
  - Εμπειρία σε σχεδιασμό εξυπηρέτησης πολιτών ή/και πελατών ή/και επιχειρήσεων (Υποστήριξη εξυπηρετούμενων) σε Φορείς με μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων (Αριθμός εξυπηρετούμενων  $\geq 5.000.000$ )
5. Τρείς (3) Έμπειρους Μηχανικούς Λογισμικού, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα (10) χρόνια
  - Εμπειρία σε έργα Εξυπηρέτησης Πολιτών ή/και Πελατών ή/και Επιχειρήσεων τουλάχιστον έξι (6) ετών
6. Έναν (1) Αρχιτέκτονα Λύσεων Υπολογιστικού Νέφους, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Δικτύων Υπολογιστών
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον οκτώ (8) χρόνια
  - Εμπειρία στον σχεδιασμό και διαχείριση έργων ανάπτυξης λογισμικού σε υποδομές cloud τουλάχιστον πέντε (5) ετών
7. Πέντε (5) Μηχανικούς Λογισμικού, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον πέντε (5) χρόνια.
  - Εμπειρία σε έργα Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και Πολιτών ή/και Επιχειρήσεων τουλάχιστον τριών (3) ετών
8. Δύο (2) Μηχανικούς Λογισμικού, οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον έξι (6) χρόνια
  - Εμπειρία σε έργα ανάπτυξης λογισμικού, υλοποίησης web services και διαλειτουργικότητας τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών.
9. Δύο (2) Υπεύθυνους ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων έκαστος εκ των οποίων να διαθέτει πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης και:
  - τουλάχιστον 5-ετή επαγγελματική εμπειρία στο πεδίο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων
  - Μια εκ των κάτωθι πιστοποιήσεων εν ισχύ
    - ISC(2); Certified Information Systems Security Professional (CISSP ή CISSP-ISSAP ή CISSP-ISSEP ή CISSP-ISSMP)
    - ISC(2): Certified Secure Software Lifecycle Professional (CSSLP)
    - ISC(2): Systems Security Certified Practitioner
    - Offensive Security Certified Professional
    - Offensive Security Certified Expert

- Offensive Security Web Expert
- EC-Council: Certified Ethical Hacking (CEH) ή κάποια Advanced ή Expert
- CompTIA: Advanced Security Practitioner (CASP)

**10.** Δύο (2) υπεύθυνους προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα έκαστος εκ των οποίων να διαθέτει πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης και τριετή επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο

**11.** Ένα (1) Υπεύθυνο Σχεδιασμού Υπηρεσιών & Εμπειρίας Χρήστη ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα :

- Συνολική επαγγελματική εμπειρία σε ανάλυση, σχεδιασμό έργων τουλάχιστον έξι (6) ετών.
- Να έχει διατελέσει υπεύθυνος σχεδιασμού εμπειρίας χρήστη σε τουλάχιστον ένα έργο που να περιλαμβάνει διεπαφή προς πολίτες ή πελάτες, με μεγάλο αριθμό επισκεπτών (Αριθμός επισκεπτών  $\geq 1.000.000$ ) την τελευταία πενταετία

**12.** Ένα (1) Μηχανικό τηλεπικοινωνιών ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Μεταπτυχιακό τίτλο στις τηλεπικοινωνίες ή/και Πληροφορική
- Να διαθέτει εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων Voice Over IP
- Να έχει συμμετάσχει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση τουλάχιστον ενός έργου Voice Over IP μεγάλης κλίμακας (1000 γραμμών και άνω)

**13.** Ένα (1) Μηχανικό ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακού λογισμικού ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Μεταπτυχιακό τίτλο στη πληροφορική
- Να έχει συμμετάσχει σε ένα τουλάχιστον έργο Contact Center μεγάλης κλίμακας (τουλάχιστον 200 agents)
- Να διαθέτει εμπειρία στην ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακού λογισμικού τουλάχιστον 5 ετών.

**14.** Ένα (1) Μηχανικό ανάπτυξης εφαρμογών αναγνώρισης φυσικού λόγου (NLU) ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Μεταπτυχιακό τίτλο στη πληροφορική
- Να διαθέτει πιστοποιήσεις επάρκειας από τον κατασκευαστή του υλικού ή/και λογισμικού που θα χρησιμοποιηθεί

### 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 συμμορφώνονται με τα κάτωθι πρότυπα διασφάλισης ποιότητας :

- ISO 9001:2015 : Οργανωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στο πεδίο εφαρμογής της α) σχεδιασμός και υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων και β) Παροχής υπηρεσιών CONTACT CENTER
- ISO 27001:2013 Οργανωμένο Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών
- ISO 22301: Οργανωμένο Σύστημα Διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας
- ISO 20000-1: Οργανωμένο Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM)

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 εταιρειών οι ανωτέρω απαιτήσεις αρκεί 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 τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

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

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

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

### **2.2.8.2 Υπεργολαβία**

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

## 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

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

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

### 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 «Λόγοι Αποκλεισμού» και β) πληρούν τα «Κριτήρια Ποιοτικής 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 επισυναπτόμενο στην παρούσα ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ \(ΕΕΕΣ\)](#), 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.

Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την **ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».**

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

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το

σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

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

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

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

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.3 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης<sup>4</sup>.

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

#### 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα <sup>5</sup>- Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

<sup>4</sup> Παρ. 1 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 235 του ν. 4635/2019.

<sup>5</sup> Για τον χρόνο έκδοσης και ισχύος των αποδεικτικών μέσων, πρβλ και το με αρ πρωτ 2210/19-04-2019 (ΑΔΑ : 66ΓΠΟΞΤΒ-Ζ9Κ) έγγραφο της ΕΑΑΔΗΣΥ.

συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

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

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

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

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

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

**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<sup>6</sup>

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

**ι)** 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

<sup>6</sup> Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016



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 πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

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

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

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

**ii)** Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.4, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και, εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.4.

**iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:**

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

Ειδικότερα:

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

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

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

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

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

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

**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 δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής. Εναπόκειται στην αναθέτουσα αρχή να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλλει την προαναφερόμενη κατάσταση, διαφορετικά η μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες σε βάρος της εταιρείας.

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της προσφοράς, εάν στη διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005. Επιπλέον ο προσωρινός ανάδοχος, πέραν των ως άνω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, προσκομίζει κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005 όπως ισχύει.

**Β. 2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :**

**προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :**

1.	<p><b>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι το σχεδιασμό και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.</b></p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
1.1	<p>Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικείμενου της υπό ανάθεση σύμβασης.</p> <p>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.</p>

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης της 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 τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :**

2.	<p><b>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να αποδείξουν την οικονομική και χρηματοοικονομική τους επάρκεια</b></p>
----	---

	<p><b>όπως περιγράφεται στην παραγράφου 2.2.5.</b></p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
<p><b>2.1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ισολογισμούς σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένοι, των τελευταίων τριών (3) κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή φορολογικά έγγραφα για την επιβεβαίωση του κύκλου εργασιών του ή Ένορκη Βεβαίωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών</li> <li>- τραπεζική βεβαίωση για την πιστοληπτική ικανότητα του οικονομικού φορέα (ημεδαπού ή αλλοδαπού) ή/, τα οποία αντιστοιχούν, σε κάθε περίπτωση, στα κριτήρια οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας που έχουν τεθεί στο άρθρο 2.2.5.</li> <li>- Υπεύθυνη δήλωση των ιδίων (τα φυσικά πρόσωπα) ή του νομίμου εκπροσώπου τους (τα νομικά πρόσωπα), ψηφιακά υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνεται ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν προσωρινοί Ανάδοχοι, και κληθούν να υποβάλουν τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, αναλαμβάνουν την υποχρέωση επί ποινή εκπώσεως και ολικής κατάρπτωσης της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής, να προσκομίσουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο Ασφάλισης Ευθύνης λόγω Απώλειας Προσωπικών Δεδομένων (cyberinsurance) εν ισχύ ή Βεβαίωση Ασφάλισης εν ισχύ, δυνάμει του οποίου θα καλύπτονται οι παραπάνω κίνδυνοι, το οποίο θα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που θα υπογραφεί.</li> </ul> <p>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.</p>

**B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :**

3	<p><b>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με την παρ. 2.2.6.1.</b></p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>							
3.1	<p>Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που υλοποίησε επιτυχώς ή συμμετείχε με ποσοστό μεγαλύτερο ή ίσο του 50% ο οικονομικός φορέας κατά τα πέντε (5) τελευταία έτη, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p>							
	A / A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜ ΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡ ΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ  (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ  ΣΤΟ ΕΡΓΟ  (προϋπολογισ μός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ ΗΣ  (τύπος & ημ/νία)

	<p>όπου «<b>ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ</b>»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.</li> <li>- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη-πελάτη, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα.</li> </ul>																																																																																
<b>4.</b>	<p><b>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6.2.</b></p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																																																																																
<b>4.1</b>	<p>Πίνακα των <b>υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα</b> που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας) /</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="4"><b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)</b></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Πίνακα των <b>στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα</b> που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="4"><b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)</b></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Πίνακα των <b>εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα</b> που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Θέση στην Ομάδα Έργου</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό συμμετοχής* (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας) /	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																			<b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)</b>						A/A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																			<b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)</b>						A/A	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)															
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας) /	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																												
<b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)</b>																																																																																	
A/A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																												
<b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)</b>																																																																																	
A/A	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																																																													

	<b>ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)</b>				
	<p>*ως <b>Ποσοστό Συμμετοχής</b> του Μέλους ορίζεται το πηλίκo των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1,2,3)</p> <p>Ο Οικονομικός Φορέας, συμπληρωματικά με τον παραπάνω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι το έργο (αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης), καθώς και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό, τελούν σε γνώση τους.</p>				
4.2	Βιογραφικά σημειώματα της Ομάδας Έργου (βάσει του υποδείγματος / βλ. «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος»)				

**B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :**

<b>5.</b>	<p><b>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν οργανωμένα συστήματα διαχείρισης Ποιότητας όπως έχουν αναφερθεί στην παρ. 2.2.7.</b></p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Πιστοποιητικό διαχείρισης της ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο ή μεταγενέστερης έκδοσής του, στο πεδίο εφαρμογής της α) υλοποίησης πληροφοριακών συστημάτων και β) Παροχής υπηρεσιών CONTACT CENTER</li> <li>- Πιστοποιητικό διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο ή μεταγενέστερης έκδοσής του.</li> <li>- Πιστοποιητικό διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301 ή ισοδύναμο</li> <li>- Πιστοποιητικό διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 20000-1 ή ισοδύναμο</li> </ul>

**B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης:**

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

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση

και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

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

Επιπλέον υποβάλλεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης με το οποίο α) συστήνεται η Ένωση β) αναγράφεται να οριοθετείται με σαφήνεια το μέρος του Έργου και το ποσοστό (όχι απόλυτη τιμή) του συμβατικού τιμήματος που θα αντιστοιχεί σε κάθε μέλος της ένωσης στο σύνολο της Προσφοράς, γ) δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης (leader) δ) και ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

**B.9.** Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης.

Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση. Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

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

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

**B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:**

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



## 2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

### 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ			
Κριτήριο	Περιγραφή	Συντελεστής Βαρύτητας	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης
<b>Ομάδα Α</b>			
<b>1.</b>	<b>Γενικές Αρχές &amp; Απαιτήσεις</b>	<b>10%</b>	
<b>1.1</b>	Κατανόηση του Έργου	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 1, 2
<b>1.2</b>	Αρχιτεκτονική	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 3
<b>1.3</b>	Οριζόντιες Απαιτήσεις	4%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 5
<b>Ομάδα Β</b>			
<b>2.</b>	<b>Απαιτήσεις Πακέτων Εργασίας</b>	<b>60%</b>	
<b>2.1</b>	Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες	25%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 4.1
<b>2.2</b>	Πακέτο Εργασίας ΙΙ. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr	20%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 4.2
<b>2.3</b>	Πακέτο Εργασίας ΙΙΙ. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης	10%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 4.3
<b>2.4</b>	Πακέτο Εργασίας ΙV. ITSM	5%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 4.4
<b>Ομάδα Γ</b>			
<b>3.</b>	<b>Υπηρεσίες</b>	<b>30%</b>	
<b>3.1</b>	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	6%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.1
<b>3.2</b>	Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων	4%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.2
<b>3.3</b>	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.3
<b>3.4</b>	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk & SLA)	8%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.4
<b>3.5</b>	Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.6

<b>3.6</b>	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.5
<b>3.7</b>	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες	3%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - 6.7
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>100%</b>	

### Επεξήγηση Κριτηρίων:

Ανά κατηγορία και κριτήριο αξιολογούνται:

<b>Ομάδα Α - Γενικές Αρχές &amp; Απαιτήσεις</b>	
<p><b>1.1 Κατανόηση Έργου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Η κατανόηση από πλευράς του Αναδόχου του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελομένων, 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.</li> <li>Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τις παραμέτρους που συνθέτουν την υφιστάμενη κατάσταση τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο.</li> <li>Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τη διαδικασία αλλαγής που συνεπάγεται η υλοποίηση του έργου, τόσο σε επίπεδο λειτουργίας του φορέα όσο και στις σχέσεις του φορέα με το περιβάλλον του, καθώς και κυρίως η πρόταση του σχετικά με τη διαχείριση των εν λόγω αλλαγών.</li> </ul> <p><b>1.2 Αρχιτεκτονική</b></p> <p>Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με την Αρχιτεκτονική του συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Παραγράφου 3 της διακήρυξης.</p> <p><b>1.3 Οριζόντιες Απαιτήσεις</b></p> <p>Αξιολογούνται τα κάτωθι:</p> <p><b>1.3.1 Συμβατότητα με G-Cloud</b></p> <p>Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με την υλοποίηση λύσης συμβατής με τις υποδομές και το περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud η οποία θα συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του.</p> <p><b>1.3.2 Διαλειτουργικότητα</b></p> <p>Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με την υλοποίηση των απαιτήσεων διαλειτουργικότητας τόσο μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου όσο και με συστήματα τρίτων φορέων.</p> <p><b>1.3.3 Ασφάλεια και Προστασία Ιδιωτικότητας</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Η Μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (confidentiality, integrity, availability) των δεδομένων</li> <li>Η Μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τόσο κατά την αποθήκευσή τους, όσο και κατά τη διακίνησή τους και</li> </ul>	

η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 679/2016 (GDPR)

### 1.3.4 Προσβασιμότητα και Ευχρηστία

Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με τον τρόπο, τις τεχνολογίες και τις τεχνικές που θα αξιοποιηθούν για την υιοθέτηση στην πράξη της αρχής «Σχεδιάζοντας για Όλους», καθώς και της εξασφάλισης της βέλτιστης χρηστικότητας και ευχρηστίας των υπηρεσιών που θα παρέχει η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων

### 1.3.5 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα

Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση για την κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου 5.5 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα.

## Ομάδα Β - Λειτουργικές Απαιτήσεις για τα Πακέτα Εργασίας

Για κάθε ένα από τα Πακέτα Εργασίας :

- Η (υπερ)κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων
- Ο μεγαλύτερος βαθμός κάλυψης των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων εγγενώς (out-of-the-box), όπου τίθενται σχετικές πρόνοιες σε πίνακα συμμόρφωσης
- Η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων συστημάτων και εφαρμογών
- Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου

## Ομάδα Γ – Προσφερόμενες Υπηρεσίες

### 3.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

- Η αναλυτική εξειδίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών και παραδοτέων της Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

### 3.2 Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή

### 3.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

- Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής
- Οι προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία χρηστών

### 3.4 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk & SLA)

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών HelpDesk
- Η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων των υπηρεσιών Help-desk
- Η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων των υπηρεσιών SLA

### 3.5 Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ

- Η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων των υπηρεσιών

### 3.6 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

- Η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων των εν λόγω υπηρεσιών

### 3.7 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

- Η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων των εν λόγω υπηρεσιών

## 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.

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

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

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

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

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

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

### 2.3.2.2 Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο  $\Lambda_i$  ο οποίος υπολογίζεται 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

$\Lambda_i$  το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

### 2.3.2.3 Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος K κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, πίνακα 1.1.5}
- το κόστος συντήρησης για τρία (3) έτη, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών για τις

Άδειες Χρήσης του Έτοιμου Λογισμικού και Συντήρησης Εφαρμογών μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου}.

όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

**Διευκρινίσεις:**

- I. το κόστος συντήρησης περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου ως δικαίωμα προαίρεσης.
- II. τυχόν αναπροσαρμογή του ετήσιου κόστους συντήρησης που θα ορίζει ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Προσφορά του, θα είναι σταθερή για το σύνολο των ετών συντήρησης και για κάθε έτος δεν θα υπερβαίνει το 5%.

## 2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

### 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις της παρούσας Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές .

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής<sup>7</sup>.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.<sup>8</sup>

### 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

**2.4.2.1** Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5), στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ν.4412/2016 , ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016 εκδοθείσα με αρ. 64233(ΦΕΚ Β' 2453/9-06-2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)» εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες»

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

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

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

<sup>7</sup> Άρθρο 96, παρ. 7 του ν. 4412/2016

<sup>8</sup> Άρθρο 15 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

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

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

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

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

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

**2.4.2.4** Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα σχετικά στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν<sup>9</sup>. Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς δεδομένου ότι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ και στη συνέχεια υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

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

<sup>9</sup> Άρθρο 13 παρ. 1.4 και 1.5 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

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

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

## 2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»

### 2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

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

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

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ([ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ \(ΕΕΕΣ\)](#) ως Παράρτημα αυτής.

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

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

Αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, τον τρόπο χρήσης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ και της χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint είναι αναρτημένες σε σχετική θεματική ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη ([www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

### **ΕΕΕΣ**

Οι υποψήφιοι οικονομικοί υποβάλουν το ΕΕΕΣ, εντός του φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής, ψηφιακά υπογεγραμμένο από τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης).

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)**.

Επισημαίνονται τα ακόλουθα, αναφορικά με την συμπλήρωση και υποβολή του ΕΕΕΣ:

#### **α. ΕΕΕΣ –Οικονομικού Φορέα**

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας συμμετέχει μόνος του στο διαγωνισμό και δεν στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, συμπληρώνει και υποβάλλει ένα (1) ΕΕΕΣ.

#### **β. ΕΕΕΣ – Στήριξη Οικονομικού Φορέα στις ικανότητες άλλων φορέων**

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες μίας ή περισσότερων άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, με την προσφορά υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ, που συμπληρώνεται και υπογράφεται ψηφιακά από τον τρίτο/ους, συμπληρώνοντας:

- τις ενότητες των Α και Β του Μέρους ΙΙ, το Μέρος ΙΙΙ, το Μέρος ΙV σχετικά με τις ικανότητες που δανείζει στον υποψήφιο οικονομικό φορέα καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του τρίτου/ων ισχύουν τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

#### **γ. ΕΕΕΣ - Ενώσεις οικονομικών φορέων Κοινοπραξίες κλπ**

Στην περίπτωση συμμετοχής στο διαγωνισμό από κοινού οικονομικών φορέων (λ.χ ενώσεων, κοινοπραξιών, συνεταιρισμών κλπ), υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ για κάθε έναν συμμετέχοντα οικονομικό φορέα.

#### **δ. ΕΕΕΣ - Υπεργολάβοι:**

Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτο/ους (βλ. ΕΕΕΣ, μέρος ΙΙ, παράγραφος Δ «Πληροφορίες σχετικά με υπεργολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας») και το τμήμα του έργου που πρόκειται να ανατεθεί υπεργολαβικά υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε ο υπεργολάβος συμπληρώνει και υπογράφει ψηφιακά χωριστό ΕΕΕΣ, το οποίο υποβάλλεται εντός του φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής, συμπληρώνοντας τα πεδία της ενότητας Α και Β του Μέρους ΙΙ και τα πεδία των ενότητων του Μέρους ΙΙΙ καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις.

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του υπεργολάβου ισχύουν και εφαρμόζονται τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

### **2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά**

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της παρούσας και συγκεκριμένα των Παραρτημάτων **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και**

Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης I τις παρούσας Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας δεν έχουν αποτυπωθεί στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, για αυτό οι υποψήφιοι Οικονομικοί Φορείς συντάσσουν την τεχνική προσφορά τους και υποβάλλουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία της Τεχνικής Προσφοράς σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς της παρούσας διακήρυξης (σε συμπίεσμένη μορφή και κατά προτίμηση σε ένα (1) αρχείο pdf). 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.

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

Η οικονομική προσφορά συντάσσεται με βάση το κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με το υπόδειγμα που παρέχεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσας Διακήρυξης και υποβάλλεται ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένη, στον Υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα μέτρησης.

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 της παρούσας.

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

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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 του ν. 4782/Α36/9-3-2021 και
- γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.
- δ) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοιχών Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,
- ε) που η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

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

#### 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους.

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

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

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς. Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία είτε να παρατείνουν την προσφορά τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους.

#### 2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

- α) η οποία αποκλίνει από अपαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2 (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3 (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4 (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5 (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1 (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,
- β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.1 της παρούσας διακήρυξης,
- γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,
- δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

- ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.3 περ.γ της παρούσας ( περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων,
- στ) η οποία είναι υπό αίρεση,
- ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,
- η) η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,
- θ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,
- ι) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,
- ια) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,
- ιβ) 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,
- ιγ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4., περί κριτηρίων επιλογής,
- ιδ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

### 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

#### 3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

##### 3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

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

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία προσφορών **30/9/2022** και ώρα **14:00**.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

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

##### 3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

Ειδικότερα :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς<sup>10</sup> η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

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

<sup>10</sup> Άρθρο 90 παρ. 2 και 4 του ν. 4412/2016.

πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Άρθρο 100, παρ. 6 του ν. 4412/2016



### 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Επισημαίνεται ότι, η αναθέτουσα αρχή, αιτιολογημένα και κατόπιν γνώμης της αρμόδιας επιτροπής του διαγωνισμού, μπορεί να κατακυρώσει τη σύμβαση για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από αυτή που καθορίζεται στην παρούσα σε ποσοστό και ως εξής: εκατόν είκοσι τοις εκατό (120%) στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ογδόντα τοις εκατό (80%) στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας<sup>12</sup>.

### 3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης

<sup>12</sup> Άρθρο 100, παρ. 6 του ν. 4412/2016

των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

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

- α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,
- β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΑΕΠΠ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,
- γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και
- δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αναθέτουσα αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

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

Πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005»<sup>13</sup>.

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.<sup>14</sup>

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

<sup>13</sup> Η ΚΥΑ εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 5 παρ. 5 ν. 3310/2005.

<sup>14</sup> Άρθρο 105 παρ. 7 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021.

κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

### 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην ανεξάρτητη Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

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

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

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

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

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

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<sup>16</sup>.

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

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 Ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 135 Ν. 4782/2021. Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

<sup>15</sup> Άρθρο 361 του ν. 4412/2016 και 4 π.δ. 39/2017

<sup>16</sup> Παρ. 2 του άρθρου 9 και άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

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

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

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

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

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

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

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

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

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΑΕΠΠ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Δικαστηρίου της παρ. 3 του αρθ. 372 Ν.4412/2016, όπως ισχύει<sup>17</sup>. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την Α.Ε.Π.Π. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η αναθέτουσα αρχή αν η Α.Ε.Π.Π. κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

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

<sup>17</sup> Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 3 ν. 4412/2016, σύμφωνα με το οποίο: «Αρμόδιο για την εκδίκαση των υποθέσεων του παρόντος είναι το Διοικητικό Εφετείο της έδρας της αναθέτουσας αρχής. Κατ' εξαίρεση, διαφορές οποίες προκύπτουν από την ανάθεση δημόσιων συμβάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των Οδηγιών 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, με εκτιμώμενη αξία μεγαλύτερη των δεκαπέντε εκατομμυρίων (15.000.000) ευρώ, εκδικάζονται από το Συμβούλιο της Επικρατείας». Κατά συνέπεια, με βάση την εκτιμώμενη αξία εκάστης σύμβασης, η α.α. συμπληρώνει στο παρόν άρθρο της Διακήρυξης, το αρμόδιο, ανά περίπτωση, Δικαστήριο, ήτοι το Διοικητικό Εφετείο ή το Συμβούλιο της Επικρατείας αναλόγως.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της Α.Ε.Π.Π. ή το περιεχόμενο των αποφάσεων της. Η αναθέτουσα αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.<sup>18</sup>

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.<sup>19</sup>

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Α.Ε.Π.Π., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου 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 απαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.<sup>20</sup> Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

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

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

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

<sup>18</sup> Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 1 και 2 Ν. 4412/2016.

<sup>19</sup> Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

<sup>20</sup> Πρβλ άρθρο 372 παρ. 6 του ν. 4412/2016.

### 3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

---

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, 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 εμφοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

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



#### 4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

##### 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, καλής λειτουργίας)

##### Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής:

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και των δικαιωμάτων προαίρεσης, με χρόνο ισχύος **σαράντα (40) μήνες** και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. παράγραφο 2.1.5 της παρούσας) και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 Τρόπος Πληρωμής της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

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

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 5.1 Τρόπος Πληρωμής και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και προκαταβολής αποδεσμεύονται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή τους απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Στην περίπτωση άσκησης του δικαιώματος προαίρεσης και εφόσον έχει παραληφθεί οριστικά το αντικείμενο της αρχικής σύμβασης η Εταιρεία δύναται να επιστρέψει στον Ανάδοχο την αρχική εγγύηση καλής εκτέλεσης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων



γίνεται μετά την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

### Εγγύηση καλής Λειτουργίας :

Για την καλή λειτουργία του Έργου, μετά την οριστική παραλαβή του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει **Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας** (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών), η αξία της οποίας θα ανέρχεται σε ποσοστό 2,5% του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Σε περίπτωση προσφοράς Περιόδου Εγγύησης μεγαλύτερης της ζητούμενης, το παραπάνω ποσοστό (2,5%) της Εγγυητικής Επιστολής προσαυξάνεται κατά μία (1) ποσοστιαία μονάδα για κάθε επί πλέον προσφερόμενο έτος εγγύησης. Κατά την Περίοδο Εγγύησης, ο Ανάδοχος ευθύνεται για την καλή λειτουργία του συνόλου του Έργου.

Η Εγγύηση Καλής Λειτουργίας επιστρέφεται μετά τη λήξη της περιόδου Εγγύησης, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

## 4.2 Συμβατικό πλαίσιο – Εφαρμοστέα νομοθεσία

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

## 4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο 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.

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 (<https://greece20.gov.gr/epikoinwnia-dimosiotita/>), σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 6.8 του Παραρτήματος Ι της παρούσας.

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 δε δικαιούται να εκχωρεί το συμβατικό τίμημα σε οποιοδήποτε τρίτο, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος εγγυάται τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του αναδόχου, οπότε ο ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την ΚτΠ Μ.Α.Ε. εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Όλα τα έγγραφα, στοιχεία και πληροφορίες που λαμβάνει ο Ανάδοχος από την Εταιρεία στο πλαίσιο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή υποπίπτουν στην αντίληψή του εξαιτίας της συμβατικής σχέσης του με την Εταιρεία, είναι εμπιστευτικά.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να δημοσιεύει ή αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, παρά μόνο σε όσους εργοδοτούμενους από αυτόν ή συνεργαζόμενους με αυτόν ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και την εκτέλεση του Αντικειμένου

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιεσδήποτε δημόσιες δηλώσεις αναφορικά με το Αντικείμενο της Σύμβασης ή τα Προϊόντα που παραδίδει ή τις Υπηρεσίες που παρέχει στην Εταιρεία δυνάμει της Σύμβασης χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Εταιρείας, και δεν θα μετέχει σε οποιαδήποτε δραστηριότητα η οποία συγκρούεται με τις υποχρεώσεις του έναντι της Εταιρείας δυνάμει της Σύμβασης. Δεν θα δεσμεύει την Εταιρεία με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συγκατάθεση και θα διευκρινίζει, όπου καθίσταται απαραίτητο, την υποχρέωσή του αυτή σε τρίτους.

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικειμένου της Σύμβασης.

Όλα τα αποτελέσματα-μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το έργο καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες

του, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Εταιρείας (εκτός και εάν ήδη υπάρχουν κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα), η οποία θα μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής και του Κυρίου του Έργου κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στη κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Εταιρεία κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση /διαχείρισή τους.

Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί στην Εταιρεία.

Επίσης, δεσμεύεται ότι θα αναλάβει τα οποιαδήποτε έξοδα (συμπεριλαμβανομένης και της ενδεχόμενης αποζημίωσης) εναντίον τρίτου μέρους που ισχυρίζεται κυριότητα πνευματικών δικαιωμάτων μέρους ή όλου του έργου.

Επιπλέον ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46)

Ειδικότερα :

α. Οι πληροφορίες της Εταιρείας οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες αυτού και τους τυχόν υπεργολάβους (οποιαδήποτε σχέση έχουν με τον Ανάδοχο) ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζονται (α) στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και (β) στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

β. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό που αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών που αναλαμβάνει να παράσχει ο Ανάδοχος στην Εταιρεία, δυνάμει της παρούσας Σύμβασης και μόνο στην έκταση που επιβάλλει ο σκοπός της επεξεργασίας σύμφωνα το αντικείμενο των υπηρεσιών που έχει αναλάβει να παρέχει.

γ. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης και τις Οδηγίες της Εταιρείας. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ιδίως Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – 2016/679/ΕΕ), όπως ερμηνεύεται ιδίως από τις Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

δ. Τα αρχεία που δημιουργούνται με την συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Εταιρείας, από τον Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Εταιρεία.

ε. Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Εταιρεία ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Εταιρείας, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων του που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

Εάν μετά την κατακύρωση του Διαγωνισμού και πριν από την παράδοση εξοπλισμού/έτοιμου λογισμικού βάσει του αντικειμένου της σύμβασης, στο πλαίσιο πρότασης επικαιροποίησης, έχουν ανακοινωθεί νεότερα μοντέλα/ εκδόσεις, αποδεδειγμένα ισχυρότερα και καλύτερα από εκείνα που προσφέρθηκαν και αξιολογήθηκαν, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται, και η ΚτΠ Μ.Α.Ε. δύναται να

αποδεχθεί, να τα προμηθεύσει αντί των προσφερθέντων, με την προϋπόθεση ότι δεν επέρχεται οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση.

#### 4.4 Υπεργολαβία

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

**4.4.2.** Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, ο ανάδοχος υποχρεούται να προτείνει αντικαταστάτη. Για τον έλεγχο της συνδρομής των προϋποθέσεων στο πρόσωπο του νέου υπεργολάβου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρούσας για τον έλεγχο της συνδρομής των λόγων αποκλεισμού και των κριτηρίων επιλογής του.

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

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

#### 4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα

διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης)<sup>21</sup>. 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 (σύμφωνο προαίρεσης Αστικού Κώδικα) τα οποία δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και υπό την προϋπόθεση έγκρισης χρηματοδότησης για την άσκησή του, συγκεκριμένα :

A. Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με αύξηση του φυσικού αντικείμενου του έργου έως πενήντα τοις εκατό (50%) του συμβατικού τιμήματος με βάση τις τιμές μονάδας της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

Με χρονοδιάγραμμα υλοποίησης **έως είκοσι τέσσερις (24) μήνες** από την άσκησή του.

B. Μετά την οριστική παραλαβή του Έργου δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης:

- για την αγορά αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως 16.425.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 20.367.000,00 €, ΦΠΑ 24% 3.942.000,00 €)
- για την συντήρηση των εφαρμογών για τρία (3) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως 11.835.000,00 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ : 14.675.400,00 €, ΦΠΑ 24% 2.840.400,00 €).

Στην συγκεκριμένη περίπτωση, υφίσταται μονομερές διαπλαστικό δικαίωμα της Αναθέτουσας Αρχής/Κυρίου του Έργου να θέσει σε ενέργεια τη συμβατική σχέση, και μόνο με σχετική δήλωσή της προς τον ανάδοχο της αρχικής σύμβασης, ο οποίος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς..

Η χρήση του Δικαιώματος προαίρεσης δεν είναι δεσμευτική για την Αναθέτουσα Αρχή/Κύριο του Έργου και σε καμία περίπτωση δεν υποχρεούται να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα, παρά μόνο εφόσον το κρίνει αναγκαίο.

Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης 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.

<sup>21</sup> Πρβλ. άρθρο 132, παρ. 1δ), περ. αα του ν. 4412/2016. Πρβλ. επίσης, Κατευθυντήρια Οδηγία 22 της Αρχής με τίτλο «Τροποποίηση συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους», Κεφάλαιο ΙΙΙ.Δ. σημείο Ι, σελ. 17 (ΑΔΑ: 7ΜΥΤΟΞΤΒ-ΖΓΖ).

#### 4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

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

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

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

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

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

## 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 5.1 Τρόπος πληρωμής

**5.1.1.** Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με ένα 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 τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή και συγκεκριμένα για το στάδιο 1 τον 1) τρόπο πληρωμής .

#### Τρόποι Πληρωμής:

##### A. Για το Στάδιο 1 του Έργου

1)	<p><u>Ενδιάμεσες πληρωμές χωρίς προκαταβολή</u></p> <p>A) Καταβολή ποσοστού <b>πέντε τοις εκατό (5%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 στο <b>τέλος M6</b> με την παράδοση και παραλαβή της Μελέτης Εφαρμογής (Παραδοτέο Π1.1)</p> <p>B) Καταβολή ποσοστού <b>είκοσι πέντε τοις εκατό (25%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 στο <b>τέλος M12</b> με την παράδοση και παραλαβή των Παραδοτέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.ΠΕ1.1</li> <li>• Π.ΠΕ2.1</li> <li>• Π.ΠΕ3.1</li> <li>• Π.ΠΕ4.1</li> </ul> <p>Γ) Καταβολή ποσοστού <b>είκοσι πέντε τοις εκατό (25%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 στο <b>τέλος M18</b> με την παράδοση και παραλαβή των Παραδοτέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.ΠΕ1.2</li> <li>• Π.ΠΕ2.2</li> <li>• Π.ΠΕ3.2</li> <li>• Π.ΠΕ4.2</li> </ul> <p>Δ) Καταβολή ποσοστού <b>δέκα τοις εκατό (10%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 στο <b>τέλος M21</b> με την παράδοση και παραλαβή των Παραδοτέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.ΠΕ1.3</li> <li>• Π.ΠΕ2.3</li> </ul> <p>Ε) Καταβολή ποσοστού <b>είκοσι τοις εκατό (20%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 στο <b>τέλος M24</b> με την παράδοση και παραλαβή των Παραδοτέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Π5.1</li> <li>• Π5.2</li> <li>• Π5.3</li> <li>• Π3.1</li> <li>• Π3.2</li> <li>• Π2.1</li> <li>• Π.ΠΕ0.1</li> </ul> <p>ΣΤ) καταβολή του υπολοίπου <b>δέκα πέντε τοις εκατό (15%)</b> του Συμβατικού Τιμήματος του Σταδίου 1 σε <b>τέσσερις (4)</b> ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις, στο τέλος κάθε τριμήνου μετά την ολοκλήρωση της Πιλοτικής Λειτουργίας και κατόπιν παραλαβής των σχετικών παραδοτέων αναφορών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Π4.1</li> <li>• Π4.2</li> </ul>
----	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π6.1</li> <li>• Π7.1</li> </ul>
<b>2)</b>	<p><u>Ενδιάμεσες πληρωμές με προκαταβολή</u></p> <p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι <b>ποσοστού (30%)</b> του συμβατικού τιμήματος χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης. Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.</p> <p>β) Καταβολή <b>των ανωτέρω τμηματικών πληρωμών του τρόπου 1</b>, και αφού αφαιρεθεί : (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή του σετ των παραδοτέων.</p>

### Σημειώσεις

- 1) Επισημαίνεται ότι η παραπάνω προκαταβολή δύναται να χορηγηθεί και τμηματικά.
- 2) Εάν σε κάποιο μήνα που έχει πληρωμή δεν είναι κάποιο παραδοτέο παραδοθέν και παραληφθέν (για λόγους που δεν ευθύνεται ο Ανάδοχος), ο Ανάδοχος μπορεί είτε να ζητήσει την καταβολή της συγκεκριμένης ενδιάμεσης πληρωμής χωρίς το τίμημα των μη παραληφθέντων παραδοτέων (τα οποία θα μπορούν να ενσωματωθούν σε επόμενη πληρωμή) αναλογικά εφαρμοζόμενων επί των παραληφθέντων με βάση την οικονομική προσφορά, είτε να ζητήσει την χρονική μετακύληση της συγκεκριμένης ενδιάμεσης πληρωμής μέχρι την ολοκλήρωση και παραλαβή του/των παραδοτέων αυτών.
- 3) Ειδικά για τα Παραδοτέα που εμπεριέχουν την υλοποίηση υπηρεσιών (Π.ΠΕ1.2, Π.ΠΕ1.3, Π.ΠΕ2.2, Π.ΠΕ2.3), σε περίπτωση που δεν έχει ολοκληρωθεί το σύνολο των προβλεπόμενων υπηρεσιών (χωρίς υπαιτιότητα του Αναδόχου), υπάρχει η δυνατότητα τα Παραδοτέα αυτά να παραλαμβάνονται και αποπληρώνονται στις ανωτέρω τμηματικές πληρωμές αναλογικά στο τμήμα που έχει ολοκληρωθεί, και το υπολειπόμενο μέρος να μετακυλύεται σε μεταγενέστερη τμηματική πληρωμή. Η εν λόγω πρόβλεψη δύναται να εφαρμόζεται έως το τέλος του έργου.

### Β. Για το Στάδιο 2 του Έργου

Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Σταδίου 2, ύστερα από αίτημα της Αναθέτουσας Αρχής, αποπληρώνονται απολογιστικά κάθε φορά με την ολοκλήρωση και την παραλαβή τους.

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

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

Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων



Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 4013/2011, ως αντικαταστάθηκε με το αρ. 44 του ν. 4605/2019 (σχετ. πρβλ. αρ. 235 παρ. 1 ν. 4610/2019), το οποίο εξακολουθεί να ισχύει μέχρι καταργήσεώς του σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις του άρθρου 17 του ν. 4912/2022.

β) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) (πρώην ΑΕΠΠ άρθρο 3 του ν. 4912/2022) σύμφωνα με το άρθρο 350 του Ν. 4412/16 το οποίο εξακολουθεί να ισχύει μέχρι καταργήσεώς του σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις του άρθρου 17 του ν. 4912/2022.

γ) 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.

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

## 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα έκπτωτου - Κυρώσεις

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

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

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που καθορίζεται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξής του ως 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 ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις *[η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού δύναται να επιβληθεί μετά την έκδοση του προβλεπόμενου π.δ.]*

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. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

- α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,
- β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,
- γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύναται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

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

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

### 5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης

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) και 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 της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

### 5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται η παρούσα σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

## 6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

### 6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από ειδική Επιτροπή (τριμελή ή πενταμελή) η οποία θα ορισθεί με απόφαση της αναθέτουσας αρχής και η οποία θα εισηγείται, στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο ήτοι, το Διοικητικό Συμβούλιο, 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.

Με υπόδειξη του Κυρίου του Έργου μπορεί να ορίζονται εκπρόσωποι του, οι οποίοι θα συμμετέχουν στην Επιτροπή Παρακολούθησης της σύμβασης.

Η αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης δύναται να θα αποστέλλει έγγραφα οδηγίων και εντολών προς τον ανάδοχο αναφορικά με την εκτέλεση της σύμβασης. Τα καθήκοντα παρακολούθησης, ενδεικτικά περιλαμβάνουν την πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και τον έλεγχο συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους αυτής.

### 6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε **τριάντα έξι (36) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας. 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 την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παρ. 5.2 της παρούσας.

### 6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής (τριμελής ή πενταμελής) που συγκροτείται, σύμφωνα με το άρθρο 221, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι παρ. 8.2.3 της παρούσας όπου περιγράφεται η διαδικασία ελέγχου ανά φάση υλοποίησης καθώς και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης.

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

υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

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

**6.3.4** Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

**6.3.6** Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

## 6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

#### 1. Περιβάλλον της Σύμβασης

##### 1.1. Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης

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

Φορέας Υλοποίησης	Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.	Βλ. Παρ. 1.1.1
Φορέας Χρηματοδότησης	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	<a href="http://www.mindigital.gr">www.mindigital.gr</a> Βλ. Παρ. 1.1.2
Κύριος του Έργου	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	<a href="http://www.mindigital.gr">www.mindigital.gr</a> Βλ. Παρ. 1.1.2
Φορέας Λειτουργίας του Έργου	C. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης D. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών	<a href="http://www.gsis.gr">www.gsis.gr</a> <a href="https://www.secdigital.gov.gr/">https://www.secdigital.gov.gr/</a> Βλ. Παρ. 1.1.3
Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	-	Βλ. Παρ. 1.1.4

##### 1.1.1. Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή

Η «Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.», είναι εταιρεία η οποία λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και έχει ως κύρια αποστολή την ανάπτυξη δράσεων και την υποστήριξη των αρμόδιων φορέων για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την εκτέλεση και διαχείριση έργων στον τομέα της πληροφορικής, επικοινωνίας και νέων τεχνολογιών για τη Δημόσια Διοίκηση. Η Εταιρεία λειτουργεί με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας του Ν. 3429/2005 στο πλαίσιο των διατάξεων του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ 267/Α), και του καταστατικού της όπως αυτό τροποποιήθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 343/Β/07-02-2020) και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Βασικός σκοπός της Εταιρείας, όπως ορίζεται στην τελευταία τροποποίηση του καταστατικού αυτής (ΦΕΚ 343/Β/07-02-2020), είναι:



- α) Η εκτέλεση δράσεων και έργων βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο εφαρμογής οποιουδήποτε επιχειρησιακού προγράμματος, απ' όπου κι εάν αυτό χρηματοδοτείται (λ.χ. από ενωσιακούς ή/και από εθνικούς πόρους ή/και μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων), και η υποστήριξη της για την εκτέλεση όμοιων δράσεων και έργων με στόχο την ενδυνάμωση της διοικητικής αποτελεσματικότητάς της.
- β) Η εκτέλεση έργων στον τομέα της πληροφορικής, της επικοινωνίας και των νέων τεχνολογιών για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο εφαρμογής των επιχειρησιακών προγραμμάτων του ΕΣΠΑ ή άλλων ευρωπαϊκών συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, ή/και εθνικών προγραμμάτων, απ' όπου κι εάν αυτά χρηματοδοτούνται (λ.χ. από ενωσιακούς ή/και από εθνικούς πόρους ή/και μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων), και η υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης για την εκτέλεση σχετικών έργων.
- γ) Η υποστήριξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως βασικός επιτελικός βραχίονας υλοποίησης της στρατηγικής, των έργων και δράσεων του Υπουργείου στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης της χώρας.
- δ) Η υποστήριξη ή/και διαχείριση της λειτουργίας συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας της δημόσιας διοίκησης, όπως προβλέπεται ήδη στο ν. 2860/2000 (άρθρο 24 παράγραφος 6γ).
- ε) Η ανάληψη της εκτέλεσης πράξεων και ενεργειών τεχνικής υποστήριξης, που χρηματοδοτούνται από επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ ή από άλλα συγχρηματοδοτούμενα ευρωπαϊκά προγράμματα, ή/και εθνικά προγράμματα με χρηματοδότηση μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων ή/και μέσω του τακτικού προϋπολογισμού.
- στ) Η χωρίς αντάλλαγμα υποστήριξη των ενδιάμεσων φορέων διαχείρισης για δράσεις κρατικών ενισχύσεων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, ή/και άλλων συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, ή/και εθνικών προγραμμάτων δράσεων κρατικών ενισχύσεων χρηματοδοτούμενα από κάθε πηγή χρηματοδότησης (λ.χ. ενωσιακή ή/και εθνική) ύστερα από αίτηση του φορέα και υπογραφή σχετικής προγραμματικής συμφωνίας με την εταιρεία.
- ζ) Η ανάληψη ως δικαιούχου ή ενδιάμεσου φορέα της υλοποίησης πράξεων σχετικών με Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών που απευθύνονται σε πολίτες ή σε επιχειρήσεις (κρατικές ενισχύσεις) και χρηματοδοτούνται από συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ή/ και εθνικά προγράμματα χρηματοδοτούμενα από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων ή/και από κάθε άλλη πηγή.
- η) Η ανάληψη της υλοποίησης ενεργειών τεχνικής βοήθειας που χρηματοδοτούνται από επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ ή/και από άλλα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ή/και εθνικά προγράμματα με πηγή χρηματοδότησης ενωσιακούς ή/και εθνικούς πόρους ή/ και μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.
- θ) Η συστηματική τεκμηρίωση και παρακολούθηση των χαρακτηριστικών, των προβλημάτων και της εξέλιξης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης, την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων και δράσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της και τη διευκόλυνση της μεταφοράς και προσαρμογής ξένης εμπειρίας και καλών πρακτικών στο ελληνικό διοικητικό περιβάλλον.
- ι) Η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων για τα θέματα που σχετίζονται με την πρόοδο της Ελλάδας σε θέματα κοινωνίας της πληροφορίας και ψηφιακής σύγκλισης στους τομείς των τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικών

επικοινωνιών, καθώς και σε άλλους τομείς, η εξέλιξη των οποίων διέπεται από τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- ια) Η διάχυση βέλτιστων πρακτικών και η συμμετοχή σε διεθνείς οργανισμούς και έργα, που σχετίζονται με τους παραπάνω τομείς, καθώς και η κατάρτιση σχετικών μελετών και προτάσεων προς την πολιτεία και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.

### 1.1.2. Φορέας Χρηματοδότησης - Κύριος του Έργου

Φορέας Χρηματοδότησης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο συστάθηκε με το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/8-7-2019), αποτελεί μια, 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.

### 1.1.3. Φορέας Λειτουργίας

Το έργο το οποίο είναι εξαιρετικά πολύπλοκο και απαιτητικό έχει δύο φορείς λειτουργίας:

#### **A. Την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ)**

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

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης 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 Οικονομικών και της Δημόσιας Διοίκησης. Η ΓΓΠΣΔΔ διαχειρίζεται τα πληροφοριακά συστήματα όλων των υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Οικονομικών και φιλοξενεί τα συστήματα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, σε εφαρμογή του άρθρου 37 του ν. 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, λογισμικών και δεδομένων για την αποφυγή κακόβουλων επιθέσεων.

Σε εφαρμογή του Ν.4623/2019 και του Ν.4635/2019 (167 Α' /30.10.2019) η ΓΓΠΣΔΔ:

- 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 Κυβερνητικού Νέφους της Δημόσιας Διοίκησης, 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) μέχρι την 1η/1/2022, προκειμένου να παρέχει ΙaaS υπηρεσίες στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Έχει την αρμοδιότητα σύναψης κεντροκοποιημένων κυβερνητικών συμφωνιών με εταιρείες προμήθειας αδειών χρήσης πλατφόρμας λογισμικού, ώστε να κεντροκοποιηθεί η διαχείρισή τους και να είναι σε θέση να παρέχει PaaS υπηρεσίες στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Μετά την 1<sup>η</sup>/1/2022 η προμήθεια νέων αδειών χρήσης πλατφόρμας εμπορικού λογισμικού για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης, θα γίνεται μόνο από τη ΓΓΠΣΔΔ.
- 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 Οικονομικών.
- Εξακολουθεί να φιλοξενεί τα συστήματα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και να την υποστηρίζει, σε εφαρμογή του Ν.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.α.), προκειμένου να παρέχει SaaS υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό:
  - Αναλαμβάνει τη δημιουργία, τη συντήρηση και την παραγωγική λειτουργία της Εθνικής Ψηφιακής Πύλης 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 ΔΔ με ευθύνη του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της ΓΓΠΣΔΔ.
- 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 (ΕΟΧ), 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 Δημόσιας Διοίκησης 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 Οικονομικών.

Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας αναφέρονται αναλυτικά στο ΠΔ 40/2020.

## **Β. Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών**

Η αποστολή της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών είναι να υποστηρίξει τη μετάβαση της Ελλάδας στη νέα ψηφιακή εποχή και να την διατηρήσει στην πρώτη γραμμή των τεχνολογικών εξελίξεων παγκοσμίως.

Για να πετύχει την αποστολή της σχεδιάζει δράσεις και ενέργειες και συντονίζει όλες τις πολιτικές, ώστε να υποστηρίξει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνίας και της οικονομίας και να δημιουργήσει ένα ψηφιακό κράτος φιλικό προς τον πολίτη και την επιχειρηματικότητα, προστατεύοντας, παράλληλα, την κοινωνική συνοχή και τα δικαιώματα των πολιτών.

Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών για να εκπληρώσει την αποστολή της βασίζεται σε συγκεκριμένες αρχές, οι οποίες καθοδηγούν τη δράση της :

- Ψηφιακή εμπιστοσύνη: Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να αισθάνονται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι προς όφελος τους και προς όφελος του δημοσίου συμφέροντος και ότι δεν κινδυνεύουν να βρεθούν εκτεθειμένοι, ειδικώς ως προς τα προσωπικά τους δεδομένα και την ιδιωτικότητά τους.
- Ψηφιακό μέρισμα για όλους: Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να έχουν μέρισμα από τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και να έχουν ισότιμη πρόσβαση στη νέα ψηφιακή εποχή, χωρίς αποκλεισμούς ή διακρίσεις. Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να κατέχουν τις κατάλληλες δεξιότητες για να συμμετέχουν ισότιμα στη νέα ψηφιακή εποχή.
- Ψηφιακή διαφάνεια: Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να έχουν ανεμπόδιστη πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και στην περαιτέρω χρήση τους, πάντα λαμβανομένων υπόψη ζητημάτων που άπτοι της εθνικής ασφάλειας. Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να καοούν τις υπηες που τους αφορούν και να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλη και πάντα επίκαιρη πληροφόρηση γί' αυτές.
- Συνεχής και κυλιόμενη βελτίωση των κρατικών λειτουργιών: Όλοι οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, πρέπει να απολαμβάνουν υπηρεσίες από το κράτος, οι οποίες συνεχώς βελτιώνονται και προσαρμόζονται στις εξελίξεις, χωρίς περιττή γραφειοκρατία και ταλαιπωρία και προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

Στο πλαίσιο αυτό η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών :

- Σχεδιάζει και παρακολουθεί την εθνική ψηφιακή στρατηγική, όπως αυτή αποτυπώνεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού και συντονίζουμε τις ενέργειες των δημοσίων φορέων για την αποτελεσματική εφαρμογή της.
- Νομοθετεί και σχεδιάζει το κανονιστικό πλαίσιο για τη συνεχή βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών και την ανάπτυξη της ψηφιακής πολιτικής, προς όφελος του πολίτη και της κοινωνίας, αλλά και με γνώμονα την προστασία του δημοσίου συμφέροντος
- Προωθεί τη συνεχή βελτίωση και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, την προσαρμογή και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου στις εξελισσόμενες απαιτήσεις των

πολιτών, της κοινωνίας και της οικονομίας μέσα από το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών-ΕΠΑΔ

- Λειτουργεί το Παρατηρητήριο για τη Γραφειοκρατία, προκειμένου να είναι σε θέση να μετράει και να αποτυπώνει τη μείωση της γραφειοκρατίας που προκύπτει από τις δράσεις απλούστευσης διαδικασιών.

- Λειτουργεί το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, όπου αποτυπώνεται όλη η πληροφορία σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες του Δημοσίου.

- Σχεδιάζει επιχειρησιακά και συντονίζει κάθε ενέργεια που αφορά στη λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), της Διαύγειας (diavgeia.gov.gr), της Εθνικής Πύλης για τα Ανοιχτά Δεδομένα (data.gov.gr), της Εθνικής Συμμαχίας για τις Δεξιότητες και την Απασχόληση (nationalcoalition.gov.gr)

- Προωθεί και ενισχύει την ψηφιακή προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία σε συνεργασία με τους αρμόδιους κοινωνικούς φορείς, όπως η Ε.Σ.Α.μεΑ. και λειτουργεί το Μητρώο Προσβασιμότητας για τις εφαρμογές των φορέων του δημοσίου τομέα.

- Αναλαμβάνει δράσεις και πολιτικές που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας και στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων του πληθυσμού της χώρας.

- Σχεδιάζει και εφαρμόζει πολιτικές για τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, όπως οι ψηφιακές υπογραφές ή οι ψηφιακές σφραγίδες και είναι η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου ΑΠΕΔ (aped.gov.gr)

- Έχει την ευθύνη για την επιχειρησιακή λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών – ΚΕΠ και της πλατφόρμας e-ker.gov.gr, καθώς και το συντονισμό για τη βελτίωση και την αναβάθμιση των υπηρεσιών μιας στάσης του Ελληνικού Δημοσίου

- Εγκρίνει τα έργα ΤΠΕ, πλην των έργων τηλεπικοινωνιών, όλου του Δημοσίου, τόσο σε στρατηγικό, όσο και σε επιχειρησιακό στάδιο, προκειμένου να συνάδουν με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού και να διασφαλίζεται η αποδοτικότητα των εθνικών και ευρωπαϊκών πόρων.

- Ασκει την εποπτεία στο Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου και το Εθνικό Κέντρο Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας, καθώς και στον Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης του ΥΨΔ για τη διαχείριση των έργων ΕΣΠΑ, ΕΠΑ και ΕΟΧ.

#### **1.1.4. Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου**

Η πορεία εκτέλεσης και λειτουργίας του Έργου παρακολουθείται και συντονίζεται από παρακάτω επιμέρους επιτροπές/ομάδες που θα δρουν σε διαφορετικά επίπεδα.

##### **- Επιτροπή Εποπτείας Προγραμματικής Συμφωνίας (ΕΕΠΣ)**

Η ΕΕΠΣ αναλαμβάνει το συντονισμό και την παρακολούθηση όλων των εργασιών που απαιτούνται για την εκτέλεση της Προγραμματικής Συμφωνίας (ΠΣ) που έχει συναφθεί μεταξύ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. και του ΥΠΨΔ στο πλαίσιο του έργου. Η Επιτροπή εισηγείται στα αρμόδια όργανα των συμβαλλομένων μερών κάθε αναγκαίο μέτρο και ενέργεια για την υλοποίηση του έργου και της προγραμματικής συμφωνίας:

Η ΕΕΠΣ είναι αρμόδια για να εισηγηθεί στον κύριο του Έργου για την έκδοση σχετικών αποφάσεων σε θέματα που αφορούν:

- Την επίλυση Επιχειρησιακών θεμάτων που άπτονται της προετοιμασίας των εμπλεκόμενων Φορέων για την ομαλή υλοποίηση του Έργου και την αποτελεσματική αξιοποίησή του.
- Την Επίλυση επιχειρησιακών θεμάτων που επηρεάζουν και τις τεχνικές επιλογές του Έργου
- Τη μετάθεση/παράταση του χρονοδιαγράμματος του Έργου

- Την τροποποίηση της σύμβασης του Έργου

#### - Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)

Στο πλαίσιο της ΠΣ που έχει συναφθεί μεταξύ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. και του ΥΠΨΔ στο πλαίσιο του έργου, για τη διοίκηση και διαχείριση της υλοποίησης του Έργου, τα συμβαλλόμενα μέρη ορίζουν Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ), η οποία αποτελείται από τους:

- Επικεφαλής της ΟΔΕ (Integrated Project Team (IPT) Leader) – (ορίζεται από τον Κύριο του Έργου)
- Εκπρόσωπο των Χρηστών (User Representative) - (ορίζεται από τον Κύριο του Έργου), εκπροσωπεί τους χρήστες του ΥΠΨΔ για τον σχεδιασμό και υλοποίηση του έργου
- Υπεύθυνου Έργου (Project Manager) - (ορίζεται από την ΚτΠ Μ.Α.Ε.)
- Εμπειρογνώμονα / Ειδικού ΤΠΕ (ICT Expert) - (ορίζεται από την ΚτΠ Μ.Α.Ε.)
- Νομικό Σύμβουλο / Ειδικό Συμβάσεων (Legal/Contracting Expert) - (ορίζεται από την ΚτΠ Μ.Α.Ε.)
- Οικονομικό Υπεύθυνο (Financial Expert) - (ορίζεται από την ΚτΠ Μ.Α.Ε.)

Η ΟΔΕ θα αποτελεί τον κύριο μηχανισμό συντονισμού και διοίκησης σε επίπεδο "σχεδιασμού & υλοποίησης " συνιστώντας παράλληλα και τον κεντρικό επικοινωνιακό κόμβο μεταξύ των πολυάριθμων εμπλεκόμενων μερών (Κύριος του Έργου και Φορέας Λειτουργίας, ΕΕΠΣ, ΕΠΕ, ΚτΠ ΑΕ). Η ΟΔΕ θα συνδράμει τις Επιτροπές Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου και θα εισηγείται για την αρτιότητα των παραδοτέων, λαμβάνοντας υπόψη τα ορόσημα υλοποίησης της σύμβασης.

Ο Επικεφαλής της ΟΔΕ (Integrated Project Team (IPT) Leader) είναι υπεύθυνος για τη διοίκηση και τον συντονισμό των επιμέρους εμπλεκόμενων φορέων κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου.

#### - Επιτροπή Παρακολούθησης Έργου (ΕΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης και σύμφωνα με το άρθρο 216 του Ν. 4412/2016, ορίζεται «Επιτροπή Παρακολούθησης Έργου» (ΕΠΕ) (τριμελής ή πενταμελής), αρμοδιότητα της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του Έργου.

#### - Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΕ)

Για την παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων του Έργου, θα οριστεί «Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΕ) (τριμελής ή πενταμελής)», σύμφωνα με το άρθρο 221 του ν. 4412/2016.

#### - 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.

Ειδικά για την συνεργασία με το ΕΔΥΤΕ θα δημιουργηθεί ειδική ομάδα εργασίας με την με την συμμετοχή και των Φορέων Λειτουργίας του Έργου ( ΓΓΨΔΑΠ και ΓΓΠΣΔΔ ) όπως αναλύεται και στην παρ. 1.1.5

### 1.1.5. Λοιποί Εμπλεκόμενοι Φορείς

Πέρα των ανωτέρω φορέων, για την ορθή υλοποίηση και λειτουργία του Έργου θα απαιτηθεί η στενή και συστηματική συνεργασία και με άλλους φορείς του Δημοσίου Τομέα και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα ο Ανάδοχος του Έργου θα πρέπει να συνεργαστεί και με το Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας Α.Ε.). Αντικείμενο της συνεργασίας με το ΕΔΥΤΕ η οποία θα γίνει με την συμμετοχή και των Φορέων Λειτουργίας του Έργου ( ΓΓΨΔΑΔ και ΓΓΠΣΔΔ ) θα έχει ως στόχο την επαναχρησιμοποίηση των architectural building blocks του gov.gr καθώς και τις εμπειρίες που έχει το ΕΔΥΤΕ στην υλοποίηση του gov.gr. Η συνεργασία αυτή θα γίνει μέσα από ειδική ομάδα εργασίας που θα συστήσει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

## 1.2. Υφιστάμενη Κατάσταση

### 1.2.1. Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο της πολιτικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας κατά τη χρονική περίοδο 2020-2025 όπως αποτυπώνεται στην Ψηφιακή Βίβλο - που είναι υπό τελική διαμόρφωση μετά τη δημόσια διαβούλευση στην οποία τέθηκε - , έχει διαμορφώσει συγκεκριμένες στοχεύσεις οι οποίες συνοψίζονται ως ακολούθως:

- **Ψηφιακή Εξυπηρέτηση:** Ο πολίτης σταματά να προσκομίζει έγγραφα που τον αφορούν, τα οποία μπορεί να παραχθούν μέσω Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου
- Προτεραιότητα στην **εξυπηρέτηση των πολιτών** μέσω **σύγχρονων κινητών συσκευών**
- **Πολιτο-κεντρική προσέγγιση** του σχεδιασμού των ψηφιακών υπηρεσιών
- **Διαφάνεια, ακεραιότητα και λογοδοσία:** Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να είναι αποδοτική στη χρήση πόρων, να είναι αμερόληπτη και εκ των ουκ άνευ διάφανη στη λειτουργία της
- **Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων:** Η υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών βασίζεται σε αρθρωτό μοντέλο ανάπτυξης που εξασφαλίζει την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων, τα οποία με τη σειρά τους υιοθετούν διαδεδομένα πρότυπα και ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας
- **Συμμετοχικότητα**
- **Διευκόλυνση της Διασυννοριακής Εξυπηρέτησης** των Πολιτών.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των πολιτικών για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας έχουν προβλεφθεί μια σειρά από παρεμβάσεις οι οποίες χωρίζονται σε τρεις (3) κατηγορίες:

- Δράσεις που βελτιώνουν την λειτουργία των υπαρχόντων συστημάτων.
- Βραχυπρόθεσμες δράσεις
- Μακροπρόθεσμες δράσεις.

Στο παραπάνω πλαίσιο αναγνωρίζεται ότι από τα σημαντικότερα θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των Πολιτών και Επιχειρήσεων με τη χρήση σύγχρονων καινοτόμων ψηφιακών καναλιών.

Η Δημιουργία της **“Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων”**, αποτελεί τον πυρήνα των δράσεων στην παραπάνω κατεύθυνση, με στόχο την ενσωμάτωση σε αυτήν ανασχεδιασμένων διαδικασιών ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μπορούν να πραγματοποιούν ένα σημαντικό μέρος των συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση ηλεκτρονικά, από παντού (anywhere), οποτεδήποτε (anytime) και ο,τιδήποτε σε σχέση με την Πολιτεία (anything).

## 1.2.2. Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος (G-Cloud)

### 1.2.4.1. Περιγραφή

Σύμφωνα με το άρθρο 87 ν.4727/2020 ορίζονται τα Κυβερνητικά Νέφη:

Κυβερνητικό Νέφος Δημόσιου Τομέα (G-Cloud) νοείται το σύνολο των ψηφιακών υποδομών που διαχειρίζεται η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) είτε αφορούν ψηφιακές υποδομές εντός της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., είτε αφορούν το ιδιωτικό νέφος της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. είτε αφορούν δημόσιο υπολογιστικό νέφος που διαχειρίζεται η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ..

Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud, περιλαμβάνει:

1. 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, όσο αφορά την φυσική ασφάλεια και πρόσβαση, την 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.
2. τη λειτουργία συστήματος Υπολογιστικού Κέντρου βασισμένο 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 θα 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, back-up, 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 στο κανονισμό της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΦΕΚ 799/Β/2010).
3. Την παροχή Υπηρεσιών Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους ( Public Cloud ) είτε με την μορφή IaaS ( Infrastructure as a Service ) είτε με την μορφή PaaS ( Platform as a Service ) . Αναλυτικότερα παρέχονται :
  - a. Υπολογιστικές Υπηρεσίες ( Compute )
  - b. Δικτυακές Υπηρεσίες ( Networking )
  - c. Υπηρεσίες Χώρου Αποθήκευσης Δεδομένων ( Storage )
  - d. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης διαδικτυακών και mobile εφαρμογών ( Application Services, Containers )
  - e. Υπηρεσίες Συστημάτων Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων
  - f. Υπηρεσίες Συστημάτων Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Ανάλυσης Δεδομένων
  - g. Υπηρεσίες Συστημάτων Internet of Things
  - h. Υπηρεσίες Συστημάτων Ολοκλήρωσης Επιχειρησιακών Εφαρμογών
  - i. Υπηρεσίες Συστημάτων ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών καθώς και συστήματα ασφαλείας συστημάτων και υποδομών
  - j. Υπηρεσίες Συστημάτων ανάπτυξης εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης
  - k. Υπηρεσίες Συστημάτων ανάπτυξης εφαρμογών
  - l. Υπηρεσίες Συστημάτων διαχείρισης και παρακολούθησης των υποδομών

#### 1.2.4.2. Παροχές-Οφέλη του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους

Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud παρέχει τα εξής οφέλη:

##### A. Ασφαλή, σύγχρονη υποδομή φιλοξενίας με:

- Αδιάλειπτη παροχή τροφοδοσίας ηλεκτρικού ρεύματος
- Επαρκή και αδιάλειπτο κλιματισμό
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο με επαρκές εύρος ζώνης (μεγαλύτερο του 1Gbps αν απαιτηθεί) μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Load Balancer και SSL Offloaders/Accelerators
- Κεντρικούς μεταγωγείς και συστήματα ασφαλείας για προστασία των εφαρμογών και των συστημάτων (Switches, Firewalls, IDS/IPS)
- Απαραίτητο αποθηκευτικό χώρο τόσο για παραγωγική λειτουργία όσο και για αντιγράφα ασφαλείας (backup)
- Αυτοματοποιημένο σύστημα λήψης και αποθήκευσης αντιγράφων ασφαλείας των συστημάτων (Full VM backup), με ισχυρή κρυπτογράφηση
- Εγγυημένο uplink bandwidth κατ' ελάχιστον 2,5 Gbps μέσω FCoE 10G οδεύσεων προς τους κεντρικούς μεταγωγείς και το δίκτυο αποθήκευσης (SAN)
- Πλήρη απομόνωση από τα υπόλοιπα φιλοξενούμενα συστήματα τόσο σε επίπεδο διαχείρισης, δικτύου όσο και αποθήκευσης.

##### B. Εύκολη, ασφαλή και απρόσκοπτη πρόσβαση και διαχείριση συστημάτων με:

- Λογισμικό Εικονικοποίησης vmWare eSXI
- Λογισμικό Διαχείρισης Εικονικών μηχανών vmWare vCenter
- Role-Based πρόσβαση στους πιστοποιημένους χρήστες του εκάστοτε συστήματος
- Λογισμικό παρακολούθησης της καλής λειτουργίας των εικονικών μηχανών.
- Δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης μέσω SLL VPN για εγκατάσταση, διαχείριση και έλεγχο των συστημάτων.
- vmWare High Availability και DRS σε κάθε cluster
- Αυτοματοποιημένη λήψη αντιγράφων ασφαλείας βάσει schedule (πολιτικής backup)
- Αυτοματοποιημένη παρακολούθηση εικονικών Assets
- Χρήση vApps για οργάνωση power on/power off διαδικασιών σύνθετων συστημάτων
- Πρόσβαση σε Σύστημα καταγραφής, διαχείρισης και Παρακολούθησης Αιτημάτων Χρηστών (Service Desk)
- Πρόσβαση σε σύστημα αναφορών σχετικά με τα στοιχεία λειτουργίας των φιλοξενούμενων συστημάτων

Επιπρόσθετα, αν είναι επιθυμητό, το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος μπορεί να προσφέρει:

- Αυτοδιαχειριζόμενο Virtual Firewall για παραμετροποίηση από τους διαχειριστές του φιλοξενούμενου συστήματος.
- Διακριτή παραμετροποίηση IPS/IDS για πλήρη συμμόρφωση με την μελέτη ασφαλείας του φιλοξενούμενου έργου
- Εκχώρηση δυνατότητας backup on demand/snapshot on demand.
- Καταγραφή πρόσβασης διαχειριστών και διαχειριστικών ενεργειών σε απομακρυσμένους syslog servers.
- Self Service Portal για VM Provisioning μέσω Service Catalog στο Public Cloud για εκτέλεση δοκιμών/εκπαίδευση
- Μεταφορά αντιγράφων ασφαλείας εκτός υποδομής σε κασέτες με ισχυρή κρυπτογράφηση
- IPSEC end-to-end tunnelling για δημιουργία WAN με τρίτα συστήματα

Περισσότερες πληροφορίες για το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος (G-Cloud) μπορούν να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-Cloud>.

### 1.2.3. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr που θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 (Α' 167), αποτελεί το μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση. Η ανάπτυξη της γίνεται σταδιακά και η αρχική έκδοση τέθηκε σε λειτουργία στις 21 Μαρτίου 2020. Η Πύλη στην πλήρη εξέλιξη της θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης όπου θα συγκεντρωθούν όλες οι λύσεις κι όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο.

Στη σημερινή πραγματικότητα, ένα υποσύνολο υφιστάμενων υπηρεσιών ακολουθούν διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα (εμπειρία χρήστη) και δε διασφαλίζουν την ομοιομορφία που απαιτείται στις σχέσεις του πολίτη ή της επιχείρησης με τη δημόσια διοίκηση. Επίσης, ισχύουν διαφορετικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης, πρότυπα και πρακτικές υλοποίησης με αποτέλεσμα την συχνή επανάληψη πληροφορίας και λειτουργικότητας.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα συστήματα θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου, με το gov.gr να λειτουργεί ως το κοινό σημείο των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η υλοποίηση της πύλης gov.gr έχει σαν στόχο να διευκολύνει τον πολίτη και τον συναλλασσόμενο γενικά να έρθει σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ομοιογένεια και ασφάλεια. Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί με την ενσωμάτωση όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αφορούν σε συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση, διασφαλίζοντας πλέον κοινή εμπειρία χρήσης.

1. Αναφορικά με τον τρόπο παρουσίασης μιας υφιστάμενης υπηρεσίας:

Στην Πύλη gov.gr ακολουθείται πολιτο-κεντρική προσέγγιση και οι υπηρεσίες ταξινομούνται βάσει γεγονότων ζωής. Στόχος είναι ο πολίτης να μπορεί να βρει οποιαδήποτε υπηρεσία με τα ελάχιστα δυνατά clicks. Ως εναλλακτική, παρέχεται επίσης δευτερεύουσα ταξινόμια των υπηρεσιών βάσει της οργανωτικής δομής των φορέων που τις παρέχουν ή τις υποστηρίζουν, προκειμένου να διευκολυνθούν όσοι ήδη γνωρίζουν τον εκάστοτε φορέα. Τέλος, παρέχεται και δυνατότητα αναζήτησης με ελεύθερο κείμενο. Επιπλέον κάθε υπηρεσία διαθέτει στην πύλη κείμενα και πληροφορίες οι οποίες αποτυπώνονται με ενιαίο τρόπο.

2. Αναφορικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες που ήδη παρέχονται μέσα από τους επιμέρους ιστοτόπους:

Οι φορείς Γενικής Κυβέρνησης υποχρεούνται να ελέγξουν αν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν έχουν ήδη, έχουν συμπεριληφθεί στην αρχική έκδοση της Πύλης gov.gr και να αποστείλουν τις παρατηρήσεις τους για τις ήδη ενταγμένες υπηρεσίες ή να υποδείξουν υπηρεσίες που δεν έχουν συμπεριληφθεί.

Για απαραίτητες αλλαγές στις ήδη καταχωρημένες υπηρεσίες ή υπόδειξη υλοποιημένων υπηρεσιών, οι φορείς μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη σχετική φόρμα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://foreis.services.gov.gr/home>. Οι παρατηρήσεις μπορεί να αφορούν προσθήκη πληροφορίας (π.χ. χρήσιμο σύνδεσμο), διόρθωση κάποιου από τα ήδη καταχωρημένα μεταδεδομένα (π.χ. περιγραφή υπηρεσίας) ή ακόμη και πρόταση αλλαγής της αντιστοίχισης της υπηρεσίας στα 2 πρώτα επίπεδα ή την προσθήκη ενός νέου επιπέδου (π.χ. Γεγονός ζωής).

3. Αναφορικά με νέες ψηφιακές υπηρεσίες που υλοποιούνται από τους φορείς

Τα υφιστάμενα βήματα που ακολουθούνται για την καταχώρηση μιας νέας υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:



- Οι φορείς Γενικής Κυβέρνησης θα πρέπει για κάθε νέα υπηρεσία να υλοποιούν μια σελίδα υποδοχής, η οποία θα αποτελεί το μοναδικό σημείο για την είσοδο στην υπηρεσία (login page). Συνίσταται η χρήση ενός εξωτερικού συστήματος αυθεντικοποίησης όπως για παράδειγμα TAXIS login.
- Θα πρέπει να επιλέξουν ένα domain που θα πρέπει να είναι σύντομο, αντιπροσωπευτικό για την υπηρεσία, θα έχει κατάληξη gov.gr και δεν θα αντιστοιχεί στην επωνυμία του φορέα. (π.χ. ypriesia.gov.gr και όχι mindigital.gov.gr)
- Η νέα υπηρεσία και τα μεταδεδομένα της υπηρεσίας σας θα πρέπει να καταχωρηθούν σε σχετική φόρμα όπως αναφέρθηκε παραπάνω. Μετά την καταχώρηση της υπηρεσίας, θα ακολουθήσει έλεγχος και έγκριση της υπηρεσίας από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Οι υφιστάμενες ιστοσελίδες των φορέων εξακολουθούν να λειτουργούν με το domain που αντιστοιχεί στο όνομα του φορέα. Οι υπηρεσίες που απευθύνονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα λειτουργούν σε domains σύμφωνα με τα παραπάνω και εντάσσονται στην Πύλη gov.gr.

Το gov.gr κατά τον χρόνο συγγραφής του παρόντος διαθέτει, 1173 υπηρεσίες οργανωμένες κάτω από 11 κατηγορίες υπηρεσιών (γεγονότα ζωής) και εναλλακτικά οργανωμένες κάτω από 19 υπουργεία, 69 φορείς & οργανισμούς και 8 ανεξάρτητες αρχές.

Η ενιαία ψηφιακή πύλη λειτουργεί σε υποδομές του Εθνικού Δικτύου Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ) και έχει υλοποιηθεί σε τεχνολογίες Python και Javascript.

Κάθε υπηρεσία που υλοποιείται ακολουθεί συγκεκριμένα πρότυπα εμπειρίας χρήστη και εικαστικά πρότυπα κατά το παράδειγμα της πύλης, ενώ ορίζεται αντίστοιχα ο τρόπος τοποθέτησης και εμφάνισης γενικών πληροφοριών σε επίπεδο κεφαλίδας (header) και υποσέλιδου (footer).

Ομοίως, κάθε υπηρεσία για την αυθεντικοποίηση χρήστη βασίζεται στην διαλειτουργικότητα με την αντίστοιχη υποδομή της ΓΓΠΣ.

Κομβικές υπηρεσίες στα πρότυπα ανάπτυξης νέων gov.gr υπηρεσιών και οι αντίστοιχες υποδομές τους, αποτελούν οι παρακάτω υπηρεσίες υλοποιημένες από το ΕΔΥΤΕ οι οποίες ενδέχεται να αποτελούν υπόβαθρο και για επόμενες/νέες υπηρεσίες:

- Θυρίδα πολίτη
- Υποδομή σήμανσης εγγράφων
- Form generator για την παραγωγή απλών υπηρεσιών που βασίζονται σε φόρμες

## 2. Περιγραφή Φυσικού Αντικείμενου της Σύμβασης

### 2.1 Αντικείμενο της Σύμβασης

Στο πλαίσιο του Έργου “Ενιαία Ψηφιακή εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων”, θα αναπτυχθούν όλοι οι απαραίτητοι πληροφοριακοί και τεχνολογικοί μηχανισμοί και θα παρασχεθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί η συνολική στόχευση του Έργου. Ιδίως περιλαμβάνονται τα εξής :

- **Υπηρεσίες Ενοποίησης και Διαλειτουργικότητας** μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού (όπως για παράδειγμα microservices, message brokers, API Management Services, Workflow Management Services για την

- αδέσμευτη επικοινωνία μεταξύ συστημάτων / υπηρεσιών), καθώς και μοντέρνοι μηχανισμοί διαχείρισης, διάθεσης και αναβάθμισης λογισμικού και υπηρεσιών (CI/CD, DevOps, κ.ο.κ.).
- **Μηχανισμός υποστήριξης πρόσβασης στις υπηρεσίες**, που αποτελεί μία εργαλειοθήκη ανάπτυξης νέων εφαρμογών με low code τεχνολογία, η οποία περιλαμβάνει την τυποποίηση των μεθόδων διεπαφής των συστημάτων μεταξύ τους καθώς και την διεπαφή με χρήστες μέσω ενός ενιαίου UX design system το οποίο θα πρέπει να είναι το UX design system του gov.gr
  - **Μηχανισμός Διαχείρισης και διάθεσης υπηρεσιών, με στόχο** κάθε υπηρεσία που θα παρέχει η ενιαία ψηφιακή υποδομή να αξιοποιεί τις κοινές υποδομές της. Κάθε υπηρεσία γίνεται προσβάσιμη από το Μηχανισμό Υποστήριξης Πρόσβασης στις Υπηρεσίες, λαμβάνει και ενημερώνει δεδομένα σχετικά με τον Πολίτη και την Επιχείρηση με το σύστημα της διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους, επαναχρησιμοποιεί οριζόντιες υπηρεσίες κ.ο.κ. Επιπλέον, συντηρεί αυτόνομα την δική της επιχειρησιακή λογική και διαδικασία.
  - **Μηχανισμός Διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους**, ο οποίος συγκεντρώνει και διαχειρίζεται το σύνολο των στοιχείων των εξυπηρετούμενων και ενορχηστρώνει την εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ανεξάρτητα από ποια υπηρεσία εκκινούνται αυτές.
  - **Σύστημα διαχείρισης της συναίνεσης πολιτών** για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
  - **Οριζόντιες Υπηρεσίες**, που αφορούν επαναχρησιμοποιήσιμες λειτουργίες που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και να χρησιμοποιούνται από όλες τις υπηρεσίες προς τον Πολίτη και τις επιχειρήσεις όπως ηλεκτρονικές πληρωμές, θυρίδα εξυπηρετούμενου κα.
  - **Υπηρεσίες αναλυτικής ενημέρωσης**, μέσω της οποίας αξιοποιείται ο πληροφοριακός πλούτος της πλατφόρμας, τόσο για την παροχή reporting & monitoring, όσο και για την αξιοποίηση για λόγους predictive analytics, machine learning και άλλων σύγχρονων τεχνικών.
  - **Υπηρεσίες Service/Contact Center**, μέσω των οποίων διενεργείται η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη χρήση παραδοσιακών όπως call center αλλά και σύγχρονων καναλιών όπως, Voice και Chat Bots, Web Forms, Messaging Apps (όπως Viber, Web Chat)
  - **Υπηρεσίες από-συμφόρησης και διαχείρισης της φυσικής παρουσίας** με την επέκταση των διαθέσιμων υποδομών διαχείρισης φυσικών επισκέψεων και τηλεδιασκέψεων των ΚΕΠ, την ολοκλήρωση αυτών σε ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαθέσιμο για τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.
  - **Υπηρεσίες υλοποίησης δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας gov.gr**
  - **Δυνατότητες διασύνδεσης** της «Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» με άλλα συστήματα όπως με τα συστήματα αυθεντικοποίησης των πολιτών, με τα συστήματα αυθεντικοποίησης Δημοσίων Υπαλλήλων, με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων
  - **Περιβάλλον ένταξης, ανάπτυξης και λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr** οι οποίες θα εφαρμόζουν ενιαία πρότυπα και δυνατότητες ανάπτυξης, μέσω της νέας πλατφόρμας gov.gr η οποία θα αποτελεί το σημείο διασύνδεσης με την «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων».
  - Μετάπτωση του υπάρχοντος gov.gr και των σχετικών υπηρεσιών του στον νέο gov.gr με επαναχρησιμοποίηση των υπάρχοντων building blocks του gov.gr και μετάπτωση όλων των δεδομένων

Στο Έργο περιλαμβάνονται και όποιες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του Έργου όπως ιδίως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης, πιλοτικής, δοκιμαστικής λειτουργίας και εγγύησης/συντήρησης, Μελέτες Ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, συστήματα υποστήριξης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την εκτέλεση της αποστολής του κ.α.

## 2.2 Σκοπός και Στόχοι της Σύμβασης

Κύριος στόχος του Έργου είναι η εξασφάλιση της δυνατότητας της Δημόσιας Διοίκησης για την πλήρη υιοθέτηση κουλτούρας πολιτο-κεντρικής εξυπηρέτησης σε όλο το εύρος του πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης. Ως προϋπόθεση τούτου αναγνωρίζεται η δημιουργία και λειτουργία της ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, φυσικά και νομικά πρόσωπα, ως το απαραίτητο τεχνολογικό και μεθοδολογικό εργαλείο. Η μεθόδευση των δραστηριοτήτων γίνεται έτσι ώστε η ψηφιακή υποδομή να υιοθετηθεί από κατά το δυνατόν περισσότερους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε όλο το εύρος του πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης και για κατά το δυνατόν περισσότερες εξωστρεφείς υπηρεσίες εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης.

Με την υλοποίηση του Έργου η δημόσια διοίκηση, θα έχει αφενός επιτύχει την προετοιμασία και θέση σε πλήρη λειτουργία προηγμένων ψηφιακών υποδομών για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων σε όλο το εύρος του πολυκαναλικού συστήματος, και αφετέρου θα έχει προσδιορίσει, υλοποιήσει και εφαρμόσει όλες τις αναγκαίες διαδικασίες για την βέλτιστη διαχείριση και παροχή τους προς τους τελικούς αποδέκτες – πολίτες και επιχειρήσεις.

Επιπρόσθετα, θα είναι σε θέση να συμβάλουν στην αποδοτικότερη Υλοποίηση και Παραγωγική Λειτουργία έργων ΤΠΕ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης παρέχοντας εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε νέες προηγμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών που θα προσφέρονται πάνω από το νέο οριζόντιο σύστημα CRMS με τρόπο ευέλικτο και ελαστικό.

Πιο συγκεκριμένα, στα αναμενόμενα οφέλη συμπεριλαμβάνονται:

- 1. Δημιουργία και τήρηση σε ένα και μόνο σύστημα ενιαίας και ολοκληρωμένης (360°) εικόνας του συναλλασσόμενου φυσικού / νομικού προσώπου και της σχέσης του με το δημόσιο**, ανεξάρτητα από το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα ή κανάλι επικοινωνίας που απαιτείται για τις συναλλαγές του με τον εκάστοτε φορέα της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. taxis, e-efka κτλπ.). Αντίστοιχα, η Δημόσια Διοίκηση θα έχει συγκεντρωμένες σε ένα σημείο όλες τις αλληλεπιδράσεις του με το Δημόσιο, δηλαδή ερωτήματα, αιτήματα, υποθέσεις του συναλλασσόμενου ανεξάρτητα από το εκάστοτε κανάλι επικοινωνίας (τηλέφωνο, φυσική παρουσία, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.α.) ή φορέα εξυπηρέτησης.
- 2. Αντικειμενική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών** των ωφελούμενων συνεργαζόμενων Φορέων προς τους τελικούς αποδέκτες τους, πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς η ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης θα διευκολύνει την **ταχύτερη και συνεπέστερη διεκπεραίωση** των αιτημάτων των συναλλασσόμενων.
- 3. Θεμελιώνεται ένα πλαίσιο ενιαίας λειτουργίας και υποστήριξης της λήψης αποφάσεων και παρακολούθησης και ελέγχου της προόδου του έργου** της Δημόσιας Διοίκησης.
- 4. Ολοκληρωμένη πληροφόρηση των χρηστών-υπαλλήλων (service agents)** που έρχονται σε ηλεκτρονική ή μη επαφή με συναλλασσόμενους σε όλο το εύρος του πολυκαναλικού συστήματος ώστε να μπορούν να προσφέρουν ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο εξυπηρέτηση ποιότητας με τρόπο συνεπή.
- 5. Βελτίωση της συνολικής "εμπειρίας του Πολίτη"**, λόγω της κεντρικής υπόστασης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης (reusable service processes), μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται συνεπής αντιμετώπιση των συναλλασσόμενων με όρους αυξημένης

ποιότητας (ταχύτητα διεκπεραίωσης) και κλιμάκωσης (scaling) ανεξαρτήτως του καναλιού επικοινωνίας, του είδους και της έντασης των αναγκών εξυπηρέτησης. **Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής δεν θα προϋποθέτει πλέον την κατανόηση της δομής και του τρόπου λειτουργιών των εμπλεκόμενων φορέων** του Δημοσίου από τον κάθε συναλλασσόμενο.

6. **Βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου** μέσω της υποστήριξης των φορέων κατά την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών.
7. **Αύξηση της διαφάνειας, προώθηση της καινοτομίας και εξασφάλιση της ακώλυτης πρόσβασης του πολίτη** σε δεδομένα της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης.
8. **Βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας** δεδομένης της κεντρικής υπόστασης της ψηφιακής υποδομής και ως εκ τούτου διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της χώρας.
9. **Αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των πόρων** (ανθρώπινων και μη) που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της εκτεταμένης αξιοποίησης αυτοματοποιημένων μεθόδων καθώς και βέλτιστων πρακτικών παρακολούθησης και διαρκούς βελτίωσης των ροών εργασίας. Αυτό θα υποστηριχθεί από τους δείκτες απόδοσης (KPIs) και τις αναφορές και dashboards του Σταδίου 1. Στα πλαίσια του Σταδίου 2, οι δείκτες αυτοί, θα πρέπει να αξιοποιηθούν με την ανάπτυξη των απαιτούμενων μοντέλων, για θέματα πρόγνωσης (predictive analytics) και προγραμματισμού παραγωγικής ικανότητας (capacity planning) με στόχο την ορθολογική χρήση πόρων και την βελτίωση της εμπειρίας του Πολίτη.
10. **Η εξοικονόμηση πόρων στους συνεργαζόμενους Φορείς** λόγω ενίσχυσης των υποδομών εξυπηρέτησης τους και παράλληλης αύξησης της παραγωγικότητας των στελεχών τους.
11. **Οικονομίες κλίμακας** μέσω της ορθολογικής διαχείρισης και αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι αφιερώνονται στην εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων.
12. **Οικονομίες κλίμακας** μέσω της μείωσης του ολικού κόστους κτήσης (TCO) των υποδομών του έργου, δηλαδή τόσο όσον αφορά στα κόστη της προμήθειας (CaPex) όσο και στα κόστη που αφορούν στην λειτουργία (OpEx) υποδομών ΤΠΕ και γενικότερα πόρων για την διαχείριση σχέσεων και την εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων.
13. **Διευκόλυνση της υλοποίησης** ψηφιακών υπηρεσιών. Μέσα από το Περιβάλλον Ανάπτυξης και Ψηφιακής Λειτουργίας Υπηρεσιών το οποίο θα προσφέρει τα απαραίτητα πρότυπα, πλατφόρμες και εργαλεία για την αξιοποίηση της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής και εν τέλει την αύξηση ποιότητας, ταχύτητας και κόστους δημιουργίας νέων ψηφιακών υπηρεσιών.

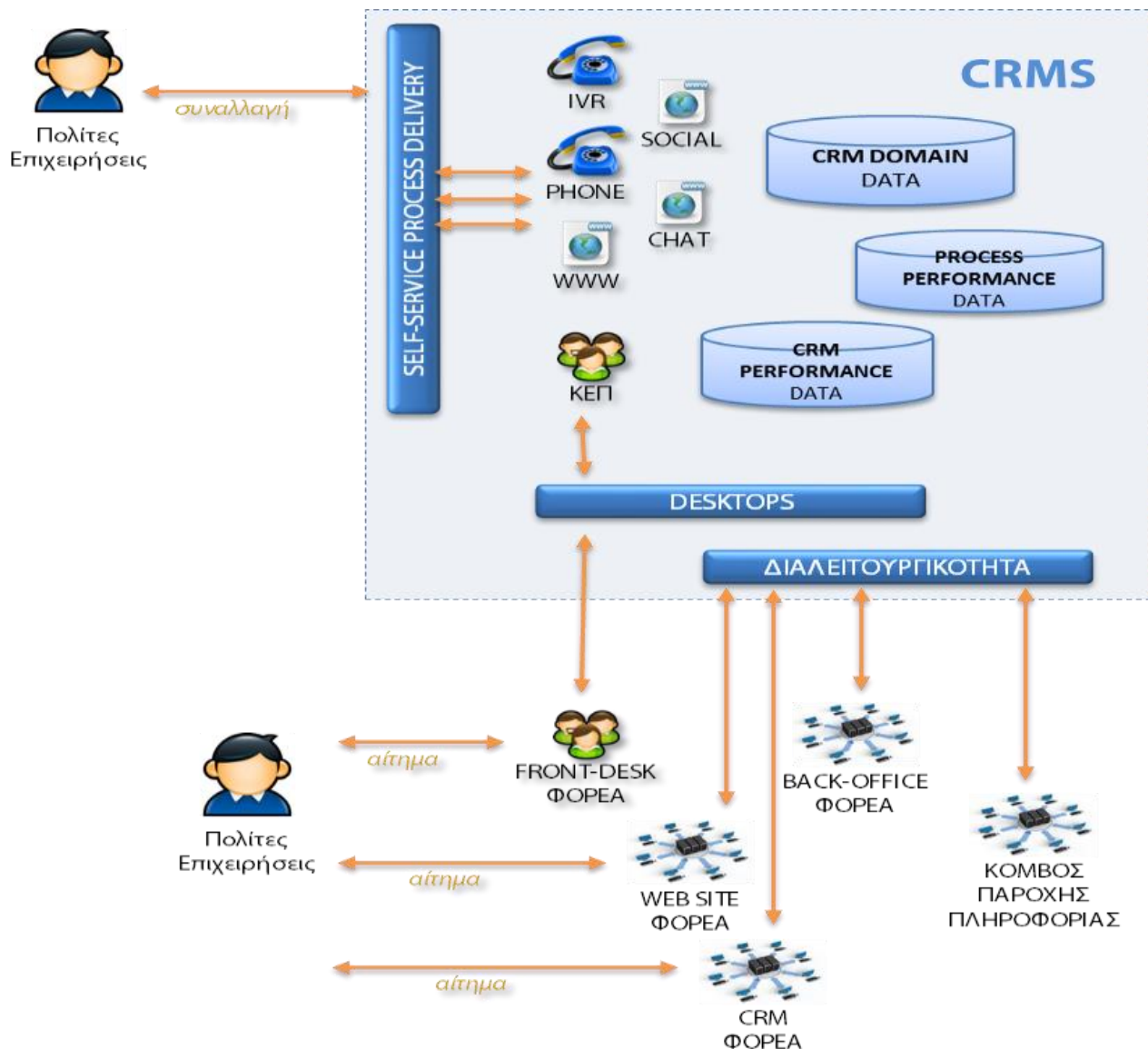
### 3. Αρχιτεκτονική

#### 3.1 Αρχιτεκτονική Λύσης

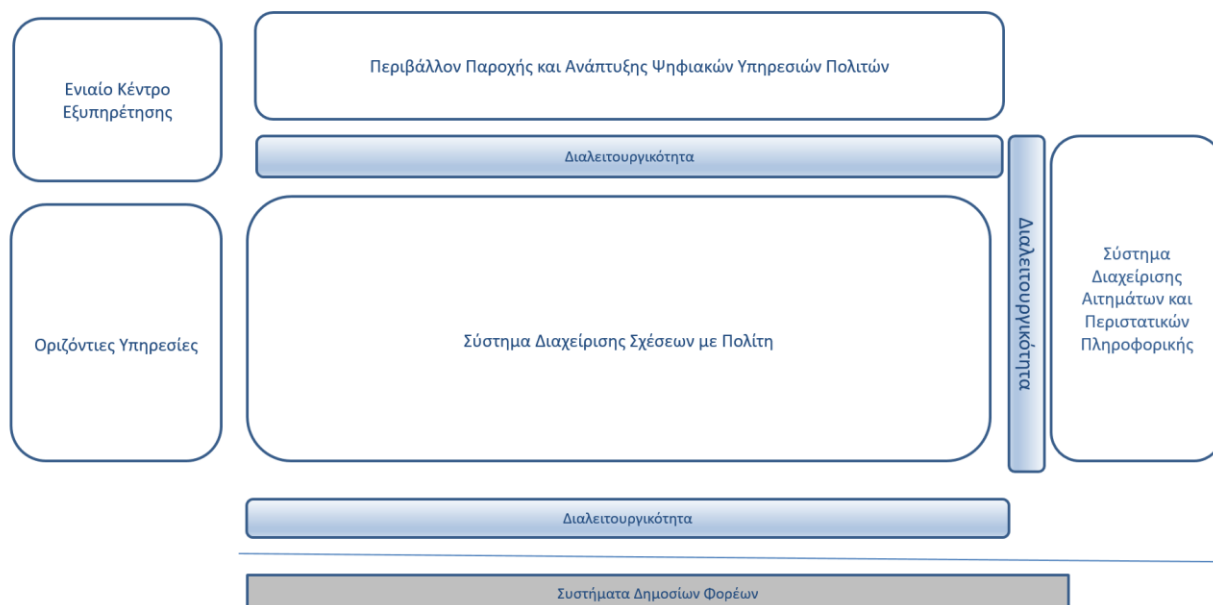
Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Μια υψηλού επιπέδου Λειτουργία και Αρχιτεκτονική της Ψηφιακής Υποδομής αποτυπώνεται στα παρακάτω σχήματα :

**Σχήμα 1 – Λειτουργία Ψηφιακής Υποδομής**



**Σχήμα 2 – Υψηλού επιπέδου αρχιτεκτονική**



Στα πλαίσια της απάντησης ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει την Λογική Αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης και τα υποσυστήματα που την υλοποιούν.

### 3.2 Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Κατά την τελευταία εικοσαετία, η σταδιακή πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία ως Government 1.0, Government 2.0, Government 3.0 κλπ. Σημαντικός αριθμός των Δημόσιων Διοικήσεων των Κρατών - Μελών της ΕΕ και του ΟΟΣΑ βρίσκονται σήμερα στο Government 2.0. Στην πρώτη περίοδο (Gov 1.0) δεσπόζει η παθητική χρήση του Διαδικτύου και η χρήση του για ενημέρωση ενώ στην επόμενη (Gov 2.0), καθοριστικό στοιχείο αποτελεί η αναδραστικότητα και η συνεργασία με τους χρήστες. Στην περίοδο 3.0 προτάσσονται η πολιτοκεντρική καινοτομία, η σύγκλιση των επιχειρησιακών εφαρμογών με πλατφόρμες κοινωνικών δικτύων, ο σημασιολογικός ιστός και η προσωποποίηση.

Η κινητή επικοινωνία, το υπολογιστικό νέφος, τα κοινωνικά δίκτυα μετασχηματίζουν ριζικά τον τρόπο χρήσης και πρόσληψης των ΤΠΕ και μετατρέπουν άρδην την ψηφιακή συμπεριφορά και τις προσδοκίες των πολιτών. Επιπλέον μια νέα γενιά χρηστών (Y, native digitals), με εντελώς διαφορετική ψηφιακή φυσιογνωμία και απαιτήσεις έχει εισέλθει ήδη στην αγορά εργασίας, συνιστά κρίσιμη μάζα στο χώρο εργασίας και την κοινωνία, και οι ανάγκες της δεν μπορούν να αγνοηθούν.

Όλα τα παραπάνω καθιστούν αναγκαίο τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και των Υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη. Το κράτος πρέπει να ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών παρέχοντας αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες που σαν στόχο θα έχουν τη βελτίωση της εμπειρίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη

Οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα στον Πολίτη να τις εκτελέσει από παντού (anywhere), οποτεδήποτε (anytime) και να κάνει οτιδήποτε σε σχέση με την Πολιτεία (anything). Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Διαθεσιμότητα από οποιοδήποτε κανάλι εξυπηρέτησης και δυνατότητα του πολίτη να τις εκκινεί από ένα κανάλι και να τις συνεχίζει από άλλο (Omni δυνατότητα).
2. Ευκολία και ελάχιστη προσπάθεια από την πλευρά του πολίτη που προέρχεται από οποιοδήποτε ηλικιακό και μορφωτικό υπόβαθρο.
3. Ασφάλεια και διαφάνεια, ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα παρακολούθησης και ενημέρωσης του πολίτη για την εξέλιξή τους.
4. Ταχεία ολοκλήρωση, στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Εκτός των ανωτέρω, που αφορούν στην εμπειρία του πολίτη και καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την Αρχιτεκτονική προσέγγιση μίας τέτοιας λύσης υπάρχουν και κάποια βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά μιας τέτοιας Αρχιτεκτονικής προσέγγισης όπως:

#### **1) Ψηφιακή εξυπηρέτηση**

Ο πολίτης σταματά να προσκομίζει έγγραφα που τον αφορούν, τα οποία μπορεί να παραχθούν μέσω Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου

#### **2) Ευελιξία (Agility)**

Βασικό ποιοτικό χαρακτηριστικό μιας λύσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το να παρέχει το απαιτούμενο agility (ευελιξία) ώστε να μπορεί να βελτιώνεται και να εξελίσσεται συνεχώς, χωρίς να απαιτείται η εκτέλεση «μεγάλων έργων» αλλά με την αξιοποίηση υπαρχουσών δυνατοτήτων και υποδομών για την ταχύτερη επίτευξη αποτελέσματος και παροχή νέων υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, οι υποκείμενες υποδομές μπορούν να βελτιώνονται σε βάθος χρόνου δίχως να μπαίνουν στο critical path της προσφοράς νέων υπηρεσιών

#### **3) Διαλειτουργικότητα**

Μία λύση e-Government θα πρέπει να επιτρέπει στα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία έτσι ώστε να επιτρέπεται η ολοκλήρωση διαδικασιών που αφορούν και στις 4 διαστάσεις του e-Government G2C (Government to Citizen) , G2B (Government to Business), G2G (Government to Government) και G2E (Government to Employee)

#### **4) Μοναδική καταχώριση δεδομένων (The Only Once Principle)**

Κάθε πληροφορία τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον.

Η Δημόσια Διοίκηση δε θα έπρεπε να ξαναζητά από τον πολίτη μία πληροφορία που ήδη τηρείται σε ένα από τα μητρώα και συστήματά της.

#### **5) Απλούστευση Διαδικασιών**

Μία λύση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να παρέχει τα απαραίτητα δομικά στοιχεία που θα επιτρέπουν την Απλούστευση των διαδικασιών, τη γρηγορότερη εκτέλεσή τους και την παρακολούθησή τους για τη μέτρηση της απόδοσής τους

#### **6) Ενιαία Διαχείριση Σχέσεων κράτους με τους πολίτες**

Η διαχείριση των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες θα πρέπει να γίνεται με τρόπο ενιαίο, ολοκληρωμένο ομοιογενή και όσο πιο διάφανο προς τον πολίτη γίνεται. Δε θα πρέπει να υπάρχει κατακερματισμός των διαδικασιών και της πρόσβασης σε αυτές. Μία λύση Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης θα πρέπει να επιτρέπει στον πολίτη ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασής του ολοκληρωμένες υπηρεσίες καθώς και τη δυνατότητα ενημέρωσής του για την τρέχουσα κατάσταση των υποθέσεών του που βρίσκονται σε εξέλιξη

#### 7) Κεντρικός κατάλογος παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες

Σε μία λύση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ο πολίτης θα πρέπει να έχει πρόσβαση με εύκολο τρόπο σε όλες τις παρεχόμενες προς αυτόν υπηρεσίες από όλα τα διαθέσιμα ψηφιακά κανάλια.

#### 8) Ενιαία Αυθεντικοποίηση Πολιτών

Μία λύση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να παρέχει μοναδικό και ενιαίο τρόπο ταυτοποίησης του πολίτη ανεξάρτητα από την υπηρεσία που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει

#### 9) Ασφάλεια

Η προστασία του απορρήτου και του ακεραίου των διαβαθμισμένων δεδομένων που βρίσκονται ή διακινούνται στις υποδομές του παρόντος αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα και ως εκ τούτου ο σχεδιασμός των επιμέρους υποσυστημάτων και διαδικασιών που συνθέτουν λύση του υποψήφιου αναδόχου θα πρέπει να υιοθετεί αυτή την προτεραιότητα στο έπακρο. Ως εκ τούτου, ο σχεδιασμός θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει επαρκείς μηχανισμούς απομόνωσης των επιμέρους δεδομένων των συνεργαζόμενων Φορέων και κατάλληλων περιβαλλόντων αποθήκευσης των δεδομένων τους έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ζητούμενη ιδιωτικότητα και ακεραιότητα. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχονται και πλήρεις μηχανισμοί auditing σε επίπεδο χρήστη, ενέργειας, εφαρμογής, συστήματος κλπ έτσι ώστε να υπάρχει traceability στο βαθμό που είναι αναγκαία. Τέλος, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι στην περίπτωση κατά την οποία ο συνεργαζόμενος Φορέας είναι υποχρεωμένος να λειτουργεί σε κάποιο ιδιαίτερο καθεστώς συμμόρφωσης σε συγκεκριμένους όρους και απαιτήσεις ασφάλειας και ιδιωτικότητας, θα πρέπει η προσφερόμενη λύση να μπορεί να εγγυηθεί την πλήρη συμμόρφωση με τα επιθυμητά κανονιστικά πλαίσια και τα πρότυπα λειτουργίας του οργανισμού αυτού.

#### 10) Διοικητική πληροφόρηση

Όλες οι πληροφορίες διοικητικού ενδιαφέροντος (management information) και επιχειρηματικής ευφυΐας (business intelligence), θα πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω μίας και μόνης (consolidated) πηγής, η οποία θα παρέχει ένα ευρύ φάσμα ανάλυσης και αναφορών επιτρέποντας την άντληση δεδομένων είτε με την μορφή στατικών ή δυναμικών αναφορών ή interactive dashboards, τα οποία αφορούν την λειτουργία (απόδοση και αποτελεσματικότητα) του νέου Συστήματος

#### 11) Ανοικτή Αρχιτεκτονική

Χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν

- ο Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος
- ο Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα

Την επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους

### 3.3 Πλατφόρμες φιλοξενίας των συστημάτων

Το παρόν έργο αποτελείται από 4 πακέτα εργασίας που αντιστοιχούν σε συστήματα τα οποία θα φιλοξενηθούν στις παρακάτω πλατφόρμες:



- Το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες θα προσφερθεί ως SaaS από πάροχο δημόσιου υπολογιστικού νέφους, και λειτουργήσει αφού θα παραμετροποιηθεί ελεγχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις τις παρούσας διακήρυξης
- Η Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr θα φιλοξενηθεί στο G-Cloud .
- Το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης θα φιλοξενηθεί στο G-Cloud .
- Το ITSM θα φιλοξενηθεί στο G-Cloud.

#### 4. Λειτουργικές Απαιτήσεις

Η Ενιαία Ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων θα υλοποιηθεί μέσω των παρακάτω Πακέτων Εργασίας.

##### 4.1 Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες

Ο ρόλος του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες στο σύνολο της Ψηφιακής Πλατφόρμας είναι κομβικός.

Αποτελεί τον κεντρικό κόμβο διαχείρισης των δεδομένων των πολιτών, έχοντας διασύνδεση όχι μόνο με τα υπόλοιπα συστήματα της Ψηφιακής Πλατφόρμας, αλλά και με άλλα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης τα οποία εξυπηρετούν τον πολίτη. Δεδομένα από αυτά τα συστήματα κεντριοποιούνται στο Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στους χρήστες του συστήματος που συνδιαλέγονται με τον πολίτη να έχουν μια ενιαία εικόνα για τις πληροφορίες που τον αφορούν αλλά και τις δραστηριότητες που έχει κάνει ή πρέπει να κάνει σε σχέση με το Δημόσιο.

Οι Υποθέσεις που ο πολίτης ενεργεί σε σχέση με το Δημόσιο (είτε μέσω των ΚΕΠ είτε μέσω του Gov.gr) εξυπηρετούνται με επιχειρησιακές διαδικασίες οι οποίες αυτοματοποιούνται στο Σύστημα Διαχείρισης Πολιτών με σκοπό την γρηγορότερη εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση τους. Ταυτόχρονα, ενοποιώντας μέσω διαλειτουργικότητας συστήματα του Δημοσίου που εμπλέκονται στις 75 πιο δημοφιλείς υποθέσεις που χειρίζονται τα ΚΕΠ, μειώνεται και ο χρόνος εμπλοκής των χειριστών των ΚΕΠ με κάθε υπόθεση. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης περισσότερων υποθέσεων των πολιτών ανά ημέρα για κάθε χειριστή με προφανή οφέλη για τον χρόνο εξυπηρέτησης των πολιτών.

Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα σε ένα κεντρικό σημείο να αποθηκεύονται τα στοιχεία αποδοχής επικοινωνίας των πολιτών και αυτά να είναι διαθέσιμα σε συστήματα του Δημοσίου. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται και για εξωστρεφείς καμπάνιες που θα οριστούν στο σύστημα για μαζική επικοινωνία με πολίτες αλλά ακόμα και την δυνατότητα διαχείρισης απαντήσεων που θα δοθούν σε αυτές τοις καμπάνιες. Έτσι η επικοινωνία Δημοσίου-Πολίτη γίνεται πιο άμεση και δεν στηρίζεται μόνο σε επιτόπιες επισκέψεις στα ΚΕΠ ή άλλα σημεία εξυπηρέτησης. Επιπρόσθετα, όσον αφορά την επικοινωνία αυτή εφόσον πρόκειται για mail/SMS, θα υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης της για επιτυχία/αποτυχία σε ένα κεντρικό σημείο αλλά και να οριστούν templates που θα είναι επαναχρησιμοποιήσιμα σε διάφορες επικοινωνίες.

Τέλος με την δυνατότητα Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων που θα συλλέγονται δεδομένα από όλα τα συστήματα που θα αποτελούν τα συστατικά της Ψηφιακής Πλατφόρμας, δίνεται η δυνατότητα να αξιοποιηθούν αυτά τα δεδομένα για την δημιουργία Διοικητικών Αναφορών διαφόρων επιπέδων και δυνατοτήτων. Η απόδοση των συστημάτων, το επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών, η απόδοση των δημόσιων υπαλλήλων και άλλα μετρικά θα μπορούν να παρακολουθούνται σε πραγματικό χρόνο.

Λειτουργικά, Το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες θα περιλαμβάνει την ανάπτυξη των συστημάτων που περιγράφονται παρακάτω με τα αντίστοιχα χαρακτηριστικά, καθώς και την υλοποίηση και παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

1. **Έως και 90** υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων **εξ ολοκλήρου υλοποιημένες**. Στα πλαίσια της υλοποίησης των παραπάνω Υπηρεσιών θα παραδοθούν τα κάτωθι
  - α) Οι οθόνες για την καταχώριση της υπόθεσης
  - β) Το workflow ενορχήστρωσης της ροής της υπόθεσης με τις αντίστοιχες οθόνες συμμετοχής των χρηστών
  - γ) Οι διασυνδέσεις μέσω του κέντρου διαλειτουργικότητας και των APIs που θα δοθούν από τα εμπλεκόμενα συστήματα
  - δ) Οι αναφορές παρακολούθησης της Υπόθεσης μέσω της υποδομής Διαχείρισης Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων
  - ε) Υλοποίηση των αντίστοιχων υπηρεσιών Gov.gr για απευθείας πρόσβαση από τον πολίτη
2. Έως και (εφόσον υπάρχουν ενεργές) **850** ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων **απλής καταγραφής**. Ο χρήστης θα καταγράφει το αίτημα του πολίτη στο CRM και θα το εξυπηρετεί κάνοντας τις απαραίτητες ενέργειες στο αντίστοιχο σύστημα Δημόσιας Διοίκησης. Στα πλαίσια της υλοποίησης των παραπάνω υπηρεσιών θα παραδοθούν τα κάτωθι
  - α) Οι απαιτούμενες οθόνες για την καταχώριση της Υπόθεσης από τον χρήστη ΚΕΠ
  - β) Οι οθόνες που θα επιτρέπουν την ενημέρωση της κατάστασης της υπόθεσης (Status update)
  - γ) Το API που θα επιτρέπει την ενημέρωση της κατάστασης της υπόθεσης (status update)
  - δ) Οι αναφορές παρακολούθησης της Υπόθεσης μέσω της υποδομής Διαχείρισης Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων

Εκτός των παραπάνω, θα υλοποιηθούν οι απαραίτητες ροές διαχείρισης, APIs και αναφορές για την υποστήριξη των 25 υπηρεσιών Gov.Gr που περιγράφονται στο Πακέτο Εργασίας 2.

Το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες θα έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά :

#### 4.1.1 Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360ο

Βασικό χαρακτηριστικό της Ψηφιακής υποδομής αποτελεί η αποθήκευση σε ένα ενιαίο αποθετήριο όλων εκείνων των πληροφοριών που επιτρέπουν την ύπαρξη μιας 360<sup>ο</sup> απεικόνισης των στοιχείων ταυτοποίησης, επικοινωνιών, ζητημάτων, δικαιωμάτων και υποχρεώσεων κ.α. των εξυπηρετούμενων.

Στο Αποθετήριο Δεδομένων που είναι μέρος ψηφιακής υποδομής θα υπάρξει η δυνατότητα να καταγράφουν τα δεδομένα που αφορούν τον πολίτη και συγκεκριμένα :

- Γίνεται η μοντελοποίηση της «δομής» του πολίτη που απαιτείται για να μπορεί να υποστηριχθεί η οπτική 360<sup>ο</sup> απεικόνισης
  - Καθορίζονται τα συστήματα από τα οποία θα αντληθεί η πρωτογενής πληροφορία (legacy systems)
- Καταγράφονται οι συσχετίσεις της κάθε εγγραφής πολίτη στο αποθετήριο δεδομένων με τις αντίστοιχες εγγραφές στα legacy systems. Με τη συνεχή ενημέρωση του από τα άλλα συστήματα που κρατάνε τα πρωτογενή δεδομένα πληροφορία εξασφαλίζεται ότι υπάρχει ένα κεντρικό σημείο που έχει πάντα ενημερωμένες όλες τις κρίσιμες πληροφορίες για τον Πολίτη.

Τα δεδομένα των Πολιτών και των Επιχειρήσεων θα εξαχθούν από το Μητρώο Πολιτών και το Μητρώο Επιχειρήσεων αντίστοιχα και θα αποτελέσουν τη βάση του Συστήματος Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πολίτες.

Σε κάθε νέα επαφή του Πολίτη με το ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης, ο χρήστης του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων θα έχει τη δυνατότητα να αντλήσει την επικαιροποιημένη εικόνα του Πολίτη από το Μητρώο Πολιτών.

Στην 360 απεικόνιση του Πολίτη ο χρήστης θα έχει πρόσβαση στα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία ταυτοποίησης του Πολίτη (Επώνυμο, Όνομα, ΑΦΜ, ΑΔΤ κλπ.)
- Ιστορικό επικοινωνιών του Πολίτη με το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης
- Ιστορικό ραντεβού του Πολίτη με υποστήριξη ακύρωσης/ επαναπρογραμματισμού ραντεβού
- Ιστορικό αιτημάτων του Πολίτη
- Επερχόμενες υποχρεώσεις Πολίτη (φορολογικές, ληξιαρχικές, ασφαλιστικές, στρατολογικές, υγειονομικές, οφειλές και άλλες υποχρεώσεις που εισάγονται στο σύστημα από άλλα μητρώα)
- Σχέσεις Πολίτη με άλλους Πολίτες (π.χ οικογένεια) ή/και Επιχειρήσεις
- Διατήρηση στοιχείων επικοινωνίας και προτιμητέων τρόπων επικοινωνίας

Εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο κατά την Μελέτη Εφαρμογής, θα πρέπει να παρέχεται στους χρήστες του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων η δυνατότητα να ενημερώνουν τα Στοιχεία Επικοινωνίας του Πολίτη, όπως Αλλαγή Διεύθυνσης Κατοικίας, Τηλέφωνο Επικοινωνίας, email Επικοινωνίας καθώς και το επιθυμητό κανάλι εξυπηρέτησης από την Δημόσια Διοίκηση.

Για να συλλεχθούν οι παραπάνω πληροφορίες, θα πρέπει να υποστηριχτεί από το σύστημα η Παροχή APIs για την καταγραφή υποθέσεων Πολιτών τα οποία διεκπεραιώνονται σε εξωτερικά συστήματα για την παροχή της 360ο εικόνας του πολίτη στο CRM και κατ' επέκταση στο Κέντρο Εξυπηρέτησης

#### 4.1.2 Διαχείριση Υποθέσεων Πολίτη

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού καλύπτεται η απαραίτητη λειτουργικότητα για την καταγραφή και διαχείριση των Υποθέσεων του Πολίτη, όπως αυτές περιγράφονται στην εισαγωγή του κεφαλαίου 4.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- **Κατηγοριοποίηση των αιτημάτων** σε διάφορες περιοχές/υποπεριοχές και αυτοματισμός ανάθεσης στην ομάδα χρηστών που έχει επισημανθεί ως υπεύθυνη επίλυσης των αντίστοιχων αιτημάτων
- **Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων** σε απλές περιπτώσεις υποθέσεων Πολιτών που μπορούν να επιλυθούν χωρίς την διαμεσολάβηση χρήστη (π.χ. παροχή template documents δημοσίων εγγράφων, απαντήσεις σε FAQs κλπ.) παρέχοντας την οργάνωση των συχνότερων ερωτήσεων (FAQs) και βάσεων γνώσης (Knowledge Base) για τις περιπτώσεις όπου αυτό είναι εφικτό
- **Προτεραιοποίηση των αιτημάτων** με διάφορα κριτήρια (περιοχή/υποπεριοχή, προκαθορισμένες βαρύτητες, διάστημα που είναι ανοικτό κλπ.) και επισήμανση τους προς την ομάδα επίλυσης που έχουν ανατεθεί
- **ενημέρωση των Πολιτών** για την πορεία επίλυσης των υποθέσεων τους

#### 4.1.3 Διαχείριση Καμπανιών

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού παρέχονται δυνατότητες δημιουργίας, εκτέλεσης, παρακολούθησης, αξιολόγησης και διαχείρισης εξειδικευμένων διαδικασιών καμπάνιας σε όλο το εύρος του πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τα παρακάτω:

- **προσδιορισμό, συντονισμένη εκτέλεση και επικοινωνία εξωστρεφών καμπανιών** προς φυσικά / νομικά πρόσωπα.
- **δημιουργία καμπανιών** που είναι είτε ενημερωτικές – δεν θα απαιτούν δηλαδή απάντηση από το στοχοθετημένο κοινό, ή θα είναι interactive οπότε και θα απαιτούν
- Δυναμική **δημιουργία λίστας καμπάνιας** βάσει κριτηρίων σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των πολιτών που θα συμμετάσχουν (τόπος διαμονής / ηλικία / φύλο / τύπος εργασίας κλπ.)
- **σχεδιασμό μια φορά και εκτέλεση πολλαπλές φορές** με επιλογή πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (SMS/Mail/ call center) για κάθε καμπάνια
- **Επικοινωνία με το σύστημα Ενημερώσεων Πολιτών** για την ανάθεση της επικοινωνίας βάσει των κανόνων που ορίζονται εκεί
- **Παρακολούθηση της επιτυχούς εκτέλεσης της καμπάνιας** και τυχόν απαντήσεων που δίνονται από τους πολίτες

#### 4.1.4 Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού δίνεται η δυνατότητα στον Πολίτη να εισάγει και διαχειριστεί την αποδοχή επικοινωνίας με το Δημόσιο ή με ιδιωτικούς φορείς βάσει των οδηγιών της Αρχής Προστασίας Δεδομένων.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- **αναγνώριση και εισαγωγή** στο σύστημα διαφόρων τύπων αποδοχής επικοινωνίας
- **ερώτηση και απόσυρση αποδοχής** επικοινωνίας από τον χρήστη
- **Αποθήκευση διαφορετικών version** για την ίδια αποδοχή επικοινωνίας ανάλογα την ημερομηνία αποδοχής για την παροχή ιστορικότητας
- **Παροχή διεπαφών για την διαλειτουργικότητα** συστημάτων με το σύστημα

Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, θα υλοποιηθούν τα παρακάτω:

- 1) Σχεδιασμός και μοντελοποίηση βασικών στοιχείων αποδοχής επικοινωνίας
  - a) Διαλειτουργικότητα και API για την επικοινωνία με το σύστημα
- 2) Κεντριοποιημένο 'θησαυροφυλάκιο αποδοχής'
  - a) παρακολούθηση αλλαγών και εκδόσεων όλων των τύπων αποδοχής επικοινωνίας
  - b) Όροι υπηρεσίας
  - c) Όροι ιδιωτικότητας
  - d) Διερεύνηση της χρήσης του blockchain για τη διασφάλιση του αμετάβλητου των εγγραφών συναίνεσης.
- 3) Άλλοι τύποι αποδοχής
  - a) προσθήκη νέων τύπων ή υπηρεσιών σύμφωνα με την παράδοση των
    - i) Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πολίτες
    - ii) Gov.gr
    - iii) διαδικασίες Κεπ

#### 4.1.5 Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού υλοποιείται η διαχείριση διαδικασιών για τις υποθέσεις των Πολιτών. Τα εργαλεία διαχείρισης επιχειρησιακών ροών, της ψηφιακής υποδομής υποστηρίζει εγγενώς τη διαχείριση, αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- **Μοντελοποίηση διαδικασιών** μέσω μιας εύχρηστης διεπαφής χρήστη
- **Αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών** μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένων κανόνων
- Παρακολούθηση εκτέλεσης και καλής λειτουργίας διαδικασιών μέσα από διεπαφή που προσφέρει την πληροφορία με μια ματιά (at-a-glance)
- Αποθήκευση διαδικασιών σε αποθετήριο και δυνατότητα αναζήτησης και επαναχρησιμοποίησης τους
- Επανασχεδιασμός διαδικασιών και διαχείριση εκδόσεων
- Σύνδεση μέσω Διαλειτουργικότητας με τα legacy συστήματα

Στα πλαίσια του Σταδίου 1, θα υλοποιηθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες που είναι απαραίτητες για να υποστηρίξουν τις Υπηρεσίες ΚΕΠ και Gov.gr που αναφέρονται στην εισαγωγή του 4.1 παραπάνω. Στο 2<sup>ο</sup> Στάδιο, θα υλοποιηθούν οι νέες επιχειρησιακές διαδικασίες που θα επιλεγθούν, δίνοντας όπως έχει προαναφερθεί προτεραιότητα σε υπηρεσίες μίας στάσης, ώστε μέσω της διαλειτουργικότητας και των ολοκληρωμένων υπηρεσιακών διαδικασιών που θα υλοποιεί το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες, να βελτιωθεί η εμπειρία του Πολίτη.

#### 4.1.6 Διαχείριση Διεπαφών Συστημάτων

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού εξασφαλίζεται με έναν αξιόπιστο, ασφαλή και επεκτάσιμο τρόπο η έκδοση και διαχείριση των Διεπαφών Συστημάτων (APIs). Είναι η πλέον μοντέρνα ψηφιακή προσέγγιση για την ενοποίηση συστημάτων (systems integration), η χρήση APIs ως ασφαλών δομικών στοιχείων για να δοθούν επιχειρησιακές δυνατότητες ικανοποιώντας τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις ενός πολύπλοκου οικοσυστήματος.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- **API Design:** Επιτρέπει στον χρήστη να δημιουργήσει, δημοσιεύσει και ενεργοποιήσει μοντέρνα, καλά δομημένα APIs
- **API Gateway:** Επιτρέπει τη διαχείριση ανάπτυξη και λειτουργία των APIs. Ένα API Gateway δίνει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις να τυποποιήσει την παράδοση APIs με υψηλή ασφάλεια και απόδοση
- **API documentation portal:** Επιτρέπει την δημοσίευση των APIs για την διασύνδεση με άλλους developers ή/και καταναλωτές των APIs.
- **API Lifecycle Management:** Διατηρεί την σταθερότητα και αξιοπιστία σε όλα τα στάδια ανάπτυξης και δημοσίευσης των APIs
- **API Analytics:** Επιτρέπει την παραγωγή λειτουργικών ή επιχειρησιακών αναφορών. Έτσι, ο διαχειριστής γνωρίζει ανά πάσα στιγμή αν λειτουργούν σωστά, πως και πόσο χρησιμοποιούνται και τελικά πόση αξία δίνουν στην επιχείρηση.

Στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος έργου, θα σχεδιαστούν, παραμετροποιηθούν και υλοποιηθούν στο συγκεκριμένο σύστημα όλα τα APIs (υπολογίζονται έως 1000) που αντιστοιχούν στις υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας που αναφέρονται στο προηγούμενο κεφάλαιο.

#### 4.1.7 Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού υλοποιείται ένα κεντρικό σημείο όπου στέλνονται οι ειδοποιήσεις προς τον Πολίτη χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας όπως SMS, e-mail κλπ. Θα παρέχεται μια ενοποιημένη διεπαφή επικοινωνίας προς όλα τα κανάλια που χρειάζονται να επικοινωνήσουν με τον πολίτη και μια διεπαφή χρήστη για να καθοριστεί η συμπεριφορά του συστήματος ανάλογα την επικοινωνία. Όλες οι επικοινωνίες προς τους πολίτες θα καταγράφονται και θα είναι στη διάθεση των χρηστών του συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες στην 360° απεικόνιση του Πολίτη.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Η **Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων templates** για την επικοινωνία με τον πολίτη (έως 10 templates στα πλαίσια του Σταδίου 1)
- Η **Προτεραιοποίηση των αιτημάτων** ανάλογα τον τύπο τους, τον αποστολέα κλπ.
- **Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικών** σε σχέση με την επικοινωνία (π.χ. αποστολή SMS ως τις 9 το βράδυ)
- **Επικοινωνία** μέσω mail και SMS
- **Αναφορές ανά επικοινωνία** σχετικά με την επιτυχία/αποτυχία, στατιστικά και δυνατότητα χειροκίνητης επανεκτέλεσης
- **Επιπρόσθετα** μέχρι 2 ακόμα adapters για social messaging platforms τα οποία θα επιλεγούν κατά τη Μελέτη Εφαρμογής π.χ. viber, messenger

Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου θα υλοποιηθεί ο μηχανισμός που θα υποστηρίξει την απαιτούμενη επικοινωνία για όλες τις υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν στο σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες, όπως αυτές αναφέρονται στην εισαγωγή του κεφαλαίου 4.

#### 4.1.8 Διαχείριση Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων

Το χαρακτηριστικό ανάλυσης μεγάλων Δεδομένων (Big Data) αφορά στην αξιοποίηση όλων των δεδομένων της Ψηφιακής υποδομής. Αυτά τα δεδομένα μπορεί να αφορούν σε

- Συναλλαγές του Πολίτη με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες (G2C)
- Συναλλαγές Εταιριών με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες (G2B)
- Συναλλαγές μεταξύ διαφορετικών φορέων της Κυβέρνησης (G2G)

Η Συλλογή και η ανάλυση αυτών των δεδομένων αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνικές μπορούν να δώσουν στην Κυβέρνηση πολλαπλές οπτικές στην εικόνα των Συναλλαγών αλλά και περιφερειακών τους δεδομένων και να τη βοηθήσουν στη λήψη γρηγορότερων, στοχευμένων, πιο αξιόπιστων και σωστότερων αποφάσεων σχετικά με την απόδοση και το σχεδιασμό των Υπηρεσιών προς τον Πολίτη. Από την πλευρά του ο Πολίτης μπορεί να λαμβάνει έγκαιρα και αξιόπιστα πληροφορίες που τον αφορούν.

Η Υποδομή Big Data που θα υλοποιηθεί θα πρέπει να αποτελεί το κεντρικό Αποθετήριο όλων των δεδομένων που θα παράγονται από τα επιμέρους δομικά συστατικά της προτεινόμενης λύσης, ενώ θα αποτελέσει και σημείο διαχείρισης επιχειρησιακών ροών με βάση τα δεδομένα όπως ειδοποιήσεις (επιχειρησιακές, λειτουργικές ή προς τον Πολίτη) και προβλέψεις συνδυάζοντας πολλαπλές πηγές δεδομένων.

Η λύση θα πρέπει να προβλέπει όλες τις απαραίτητες ροές δεδομένων είτε σε πραγματικό χρόνο (event streaming) είτε μέσω διαδικασιών φόρτωσης με στόχο την πλήρη παρακολούθηση όλων των

δεικτών είτε αυτοί αφορούν στην εύρυθμη λειτουργία της Λύσης σε τεχνικό επίπεδο είτε στην επιχειρησιακή απόδοση.

Τα δεδομένα θα πρέπει να μοντελοποιηθούν κατάλληλα σε επιχειρησιακές οντότητες, οι οποίες να είναι αποσπασμένες από τις πολυπλοκότητες και τις λεπτομέρειες της υλοποίησης, προσφέρουν σωστά δομημένη και οργανωμένη εικόνα των επιχειρησιακών δεδομένων και να επιτρέπουν τη δημιουργία αναφορών λειτουργίας (operational reporting), τη δημιουργία dashboards παρακολούθησης βασικών δεικτών απόδοσης καθώς και να παρέχουν τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών κατευθείαν από τον τελικό χρήστη. Ο τελικός χρήστης θα έχει πρόσβαση σε έναν κεντρικό κατάλογο οντοτήτων από την οποία θα μπορεί επιπλέον να δημιουργεί ροές δεδομένων.

Η Μοντελοποίηση θα πρέπει να επιτρέπει την παρακολούθηση των δεικτών ως προς διάφορες διαστάσεις π.χ. (χρόνος, περιοχή, ηλικιακή ομάδα εξυπηρετούμενου, είδος Συναλλαγής, τομέας εξυπηρέτησης, ΚΕΠ, Agent, χρόνοι αναμονής και εξυπηρέτησης κλπ.). Ειδικά για τις περιοχές θα υποστηρίζεται επιπρόσθετα και παρακολούθηση ως προς διοικητικές περιοχές (περιφέρειες και δήμοι).

Για την κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων η υλοποίηση της υποδομής θα πρέπει να στηριχθεί σε μοντέρνα αρχιτεκτονική lakehouse η οποία κληρονομεί τα χαρακτηριστικά της υψηλής απόδοσης και αξιοπιστίας των κλασικών data warehouse και επιπλέον διαχειρίζεται semi-structured και unstructured δεδομένα, καθώς και δεδομένα με υψηλή ποικιλομορφία (variety), ταχύτητα δημιουργίας (velocity) και όγκου (volume), ενώ είναι πιο ευέλικτη και επεκτάσιμη (scalable). Πιο συγκεκριμένα, η αρχιτεκτονική lakehouse θα φέρει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Support for ACID transactions
- Schema enforcement, evolution and governance
- BI support
- Decoupled storage and compute engines
- Support of open and standards formats
- Support for diverse data types (including images, audio, video, semi-structured, text)
- Support for diverse workloads (including data science, machine learning, SQL and analytics)
- Support for end-to-end streaming (resulting in real-time reports)
- Centralize, consolidate and catalogue of data
- Highly reliable

Η Υποδομή Big Data θα προσφέρει εργαλεία συνεργασίας (collaborative tools) για τους χρήστες ώστε να μπορούν με εύκολο τρόπο να διαμοιράζονται τόσο την ανάπτυξη (development) αλγορίθμων και αναλύσεων όσο και τα αποτελέσματα αυτών. Θα προσφέρεται η δυνατότητα δημιουργίας και θέσης σε λειτουργία διαδικασιών από τους χρήστες, είτε αυτές οι διαδικασίες αφορούν σε επεξεργασία δεδομένων (είτε σε πραγματικό χρόνο είτε απολογιστικά) είτε σε αναφορές και παρακολούθηση νέων δεικτών KPI.

Η Υποδομή Big Data θα προσφέρει υπηρεσίες ανάκτησης δεδομένων μέσω API προς τρίτα συστήματα, υποστηρίζοντας επιπλέον σύγχρονες γλώσσες ερωτημάτων όπως GraphQL. Θα υπάρχει διαλειτουργικότητα με το Communication Hub για την κεντροποιημένη διαχείριση και αποστολή ειδοποιήσεων βάσει συνθηκών, απλών ή σύνθετων επεξεργασιών γεγονότων (simple & complex event processing).

Η Υποδομή Big Data θα πρέπει να συμμορφώνεται με τον κανονισμό GDPR και να υπάρχει διαλειτουργικότητα με το Consent Management σύστημα για εφαρμογή των σχετικών επιλογών του Πολίτη.

Η Υποδομή Big Data θα πρέπει να παρέχει εργαλεία για την παρακολούθηση της προέλευσης των δεδομένων και της χρήσης αυτών, από χρήστες και διαδικασίες.

Στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, θα υλοποιηθούν τα παρακάτω:

- 1) Αρχικοποίηση Υποδομής Μεγάλων Δεδομένων
  - a) Υλοποίηση υποδομής λύσης
  - b) Βασικό αποθετήριο δεδομένων (lakehouse)
  - c) Μοντελοποίηση Δεδομένων και δημιουργία 10 Οντοτήτων
  - d) Διεργασίες ενοποίησης 5 συστημάτων
  - e) Διαδικασίες Μεταφοράς Δεδομένων (εως 20 ροές)
  - f) Διαδικασίες streaming (εως 10 ροές)
  - g) ορισμός έως 50 KPIs και των διαστάσεων παρακολούθησης αυτών
  - h) Data Governance
  - i) API
  - j) CI/CD για διαδικασίες επεξεργασίας δεδομένων
  - k) Διαμόρφωση συνεργατικού περιβάλλοντος για τους τελικούς χρήστες
  - l) Διαμόρφωση διαδικασιών προστασίας δεδομένων και συμμόρφωσης με GDPR
  - m) Διαδικασίες ασφάλειας υποδομής και πρόσβασης στα δεδομένα
- 2) Πιλοτική εφαρμογή τεχνικών Τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (AI and ML)
  - Βελτιστοποίηση και αυτοματοποίηση έως και 4 διεργασιών
  - Χρήση τεχνικών τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης για προβλέψεις για την πιθανότητα μελλοντικών συμβάντων. (predictive analytics)
  - Performance metrics, rating, evaluation
- 3) Analytics
  - a) 10 Dashboards Επιχειρησιακής Απόδοσης
    - i) Παρακολούθηση έως και 50 Δεικτών Απόδοσης (KPIs)
    - ii) Προβλέψεις Μεγεθών (Predictive Analytics)
    - iii) Αποκλίσεις (Alarms)
    - iv) Στατιστικά για Contact Center
    - v) Στατιστικά για Gov
    - vi) Στατιστικά για ΚΕΠ
  - b) 30 Αναφορές Λειτουργίας
    - i) Λίστες Εργασίας
    - ii) Αναφορές Απόδοσης ΚΕΠ
    - iii) Αναφορές Σχετικά με το Contact Center
    - iv) Αναφορές Σχετικά με τη χρήση του gov.gr
    - v) Αναφορές σχετικές με την επικοινωνία με τον Πολίτη

## 4.2 Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr

### A) Γενική περιγραφή

Η κεντρική πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών στον πολίτη, θα είναι το κεντρικό σημείο καταχώρησης, ανάπτυξης, λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών (**service delivery**) προς τον πολίτη. Επίσης θα είναι το κεντρικό σημείο αξιοποίησης λοιπών δυνατοτήτων της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής μέσω της



διαλειτουργικότητας με το σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τον πολίτη του προηγούμενου πακέτου εργασίας.

Περιλαμβάνει το σύνολο των διεπαφών, λειτουργικοτήτων, συστημάτων και ηλεκτρονικών ροών εργασίας που αφορούν όλο τον κύκλο ζωής ψηφιακών υπηρεσιών γύρω από τον πολίτη και την επιχείρηση. Περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος και οριζόντιων υπηρεσιών που θα επιτρέπουν α) την προτυποποίηση της εμπειρίας χρήστη και των τεχνικών συστημάτων ψηφιακών υπηρεσιών, β) την διασφάλιση ποιοτικής λειτουργίας και υπηρεσιών και γ) την επίτευξη γρήγορης, μαζικής ανάπτυξης και διαχείρισης πλήθους υπηρεσιών από διαφορετικούς φορείς μέσω της αξιοποίησης ενιαίας τεχνικής αρχιτεκτονικής και διαλειτουργικότητας.

Σημειώνεται ότι τα υποσυστήματα / εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας, θα εγκατασταθούν από τον Ανάδοχο στο g-cloud (public) . Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να καθορίσουν στην τεχνική τους προσφορά ποια από τις δυο υποδομές θα αξιοποιήσουν για την εγκατάσταση και λειτουργία της λύσης.

Ειδικότερα για την ανάπτυξη και διάθεση ψηφιακών υπηρεσιών, οι δυνατότητες της κεντρικής πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών του gov.gr καλύπτουν τα κάτωθι επίπεδα:

### 1) Ανάπτυξη υπηρεσιών

Η πλατφόρμα προσφέρει στον εκάστοτε φορέα υλοποίησης πρόσβαση σε ενιαίο περιβάλλον ανάπτυξης. Αυτό προσφέρει την γρήγορη καταλογοποίηση, παρακολούθηση και διαλειτουργικότητα μίας ή περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών με την ενιαία ψηφιακή υποδομή. Από την τελευταία, προσφέρονται επαναχρησιμοποιήσιμες και οριζόντιες τεχνικές υπηρεσίες. Ταυτόχρονα η πλατφόρμα προσφέρει ευελιξία και ανεξαρτησία ως προς τις τεχνολογίες και τρόπο υλοποίησης της λειτουργικότητας κάθε ψηφιακής υπηρεσίας, δίνοντας έμφαση στην ενδυνάμωση και διευκόλυνση του οικοσυστήματος υλοποιητών στον δημόσιο τομέα.

### 2) Λειτουργία υπηρεσιών

Η πλατφόρμα προσφέρει στους φορείς λειτουργίας την δυνατότητα ολοκληρωμένης παρακολούθησης της λειτουργίας χρήσης και τεχνική λειτουργίας, αξιοποιώντας διαθέσιμες πληροφορίες από τις δυνατότητες διαλειτουργικότητας της ενιαίας ψηφιακής υποδομής.

### 3) Κατανάλωση υπηρεσιών

Η πλατφόρμα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες διεπαφές και τεχνικά συστήματα για την εκτέλεση και κατανάλωση των υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει όλα τα επίπεδα χρηστών και πιο συγκεκριμένα α) τον γενικό επισκέπτη ή/και αυθεντικοποιημένο πολίτη, β) τον φορέα λειτουργίας ή/και υλοποίησης, γ) προσωπικό τεχνικής διαχείρισης και δ) διοικητικό προσωπικό υπηρεσίας.

## B) Απαιτήσεις μεθοδολογίας υλοποίησης:

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει τα συστήματα εφαρμόζοντας όλες τις σύγχρονες μεθοδολογίες ανάπτυξης, ελέγχου και αποσφαλμάτωσης, ολοκλήρωσης, εξάπλωσης και διαχείρισης πληροφοριακών συστημάτων.

Συγκεκριμένα:

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των χαρακτηριστικών των συστημάτων της πλατφόρμας gov.gr θα πρέπει :

1. Να καταγράψει, αξιοποιήσει ή επεκτείνει στον βαθμό που αυτό είναι εφικτό- υφιστάμενα συστήματα λογισμικού και πρακτικές υλοποίησης ( π.χ. πύλη gov.gr, UI/UX πρότυπα )
2. Να χρησιμοποιήσει ένα web based σύστημα διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού βασισμένο στο git το οποίο είναι το defacto standard διεθνώς ( ενδεικτικά αναφέρονται GitHub, GitLab )

3. Να ορίσει λογική σήμανσης εκδόσεων που θα ακολουθεί η ανάπτυξη του λογισμικού ( π.χ. patch, minor, major )
4. Να καθορίσει τα βασικά στοιχεία λειτουργίας της πλατφόρμας σε σχέση με την μεθοδολογία
5. Να υλοποιήσει τουλάχιστον 3 περιβάλλοντα ανάπτυξης και ελέγχου (Dev, Acceptance, Production )
6. Να υλοποιήσει την αρχιτεκτονική της πλατφόρμας υιοθετώντας πρακτικές ασφαλείας καθώς και συμβατότητας με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Δεδομένων (GDPR)
7. Να ενσωματώσει μηχανισμούς καταγραφής και ενημέρωσης της τεχνικής κατάστασης της πλατφόρμας ( π.χ. ταχύτητα, σφάλματα )
8. Να σχεδιάσει την στρατηγική το πλάνου ελέγχου των συστημάτων και τα σενάρια ελέγχου των συστημάτων. Οι έλεγχοι είναι επιθυμητό – στον βαθμό που αυτό είναι εφικτό – να είναι αυτοματοποιημένοι.
9. Να οργανώσει την καταγραφή, παρακολούθηση και διαχείριση θεμάτων από αποτελέσματα ελέγχου μέσα από ανάλογα εργαλεία ( π.χ. ticket management ή service desk )
10. Να σχεδιάσει και να υλοποιήσει τα CI/CD pipelines για την αυτόματη ολοκλήρωση και εξάπλωση των συστημάτων.
11. Να καταγράψει δυνατότητες συστημάτων υποδομής για την βέλτιστη αξιοποίηση σύγχρονων δυνατοτήτων ( π.χ. containerization, ανάκτηση λειτουργίας, διαχείριση ρόλων, παραμετροποιήσεις )

Η αναλυτική περιγραφή των ανωτέρω συστημάτων και τρόπου λειτουργία θα συμπεριληφθεί στην Μελέτη Εφαρμογής του Έργου. Το κόστος χρήστης των ανωτέρω συστημάτων να συμπεριληφθεί στον κόστος του έργου.

### Γ) Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Υλοποίησης

Το λογισμικό που θα υλοποιηθεί θα πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονες αρχιτεκτονικές και πρότυπα λογισμικού. Οι εφαρμογές θα πρέπει

1. Να είναι cloud-native δηλαδή να μπορούν να τρέχουν σε ιδιωτικό ή δημόσιο ή υβριδικό cloud χωρίς σημαντικές αλλαγές και τροποποιήσεις. Η cloud υποδομή θα σχεδιαστεί και θα υλοποιηθεί ως Infrastructure as Code χρησιμοποιώντας την κατάλληλη γλώσσα και εργαλεία (π.χ. terraform)
2. Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να είναι βασισμένη σε microservices αρχιτεκτονική. Δηλαδή η ανάπτυξη του συστήματος θα γίνεται όχι ως ένα μονολιθικό σύνολο αλλά ως μια σουίτα μικρών υπηρεσιών, η καθεμία εκτελείται στο δικό της περιβάλλον και διαλειτουργεί με τις υπόλοιπες μέσω API/HTTP ή/και events. Αυτές οι υπηρεσίες βασίζονται στον διαχωρισμό των επιχειρησιακών λειτουργιών ( π.χ. ένα microservice για το billing, ένα άλλο για το authorization, κλπ) και μπορούν να εξαπλωθούν (deployed) ανεξάρτητα και πλήρως αυτοματοποιημένα (CI/CD). Υπάρχει ελάχιστη κεντρική διαχείριση αυτών των υπηρεσιών, η οποία μπορεί να είναι γραμμένη σε διαφορετικές γλώσσες προγραμματισμού και να χρησιμοποιεί διαφορετικές τεχνολογίες αποθήκευσης δεδομένων.
3. Η αρχιτεκτονική θα πρέπει να είναι containerized, και να υποστηρίζει αυτόματα rollout και rollbacks, παρακολούθηση της συμπεριφοράς των υπηρεσιών ( service monitoring ), αυτόματη κλιμάκωση των υπηρεσιών, εξάπλωση των νέων εκδόσεων χωρίς διακοπή παροχή της υπηρεσίας ( blue – green deployments ) .

Ειδικότερα, το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας II περιλαμβάνει τις κάτωθι πέντε ενότητες.

#### 4.1.1 Περιβάλλον Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών Πολιτών

Το περιβάλλον παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη διέπεται από συγκεκριμένα πρότυπα και δυνατότητες τα οποία διασφαλίζουν μία ενιαία, συνεχόμενη και ανθρωποκεντρική εμπειρία χρήσης. Επιπλέον, μέσω της υιοθέτησης των προαναφερθέντων σε υφιστάμενες και νέες υπηρεσίες, θα εξαλειφθεί σταδιακά η κατακερματισμένη πλοήγηση του χρήστη σε πολύπλοκους συνδυασμούς διαφορετικών διεπαφών υπηρεσιών, καθώς και η επικάλυψη βημάτων και διαδικασιών.

Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει τα εξής:

- Διαδραστικό **αποθετήριο σχεδιαστικών στοιχείων (design system)** με όλα τα απαραίτητα πρότυπα, προδιαγραφές, οδηγούς και πόρους για την αξιοποίηση αυτών από υφιστάμενες και νέες ψηφιακές υπηρεσίες.
- **Αναβάθμιση και επέκταση** της ενιαίας ψηφιακής πύλης **gov.gr** βάση των προαναφερθέντων προτύπων. **Ενσωμάτωση** της πύλης στην νέα κεντρική πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών στον πολίτη - gov.gr.
- Υλοποίηση υπηρεσίας κλεισίματος ραντεβού από τον πολίτη προς δημόσιες υπηρεσίες

Ειδικότερα αναβάθμιση και επέκταση της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- Κατάλογος υπηρεσιών δημοσίου τομέα συμπεριλαμβάνοντας λειτουργικότητες πολλαπλών ταξινόμων, σύνθετων δομών περιεχομένου σελίδας, εύρεσης και περιγραφής αναλυτικών πληροφοριών.
- Δημιουργία καταλόγου και υπο-σελίδων δημοσίων φορέων στα πλαίσια επέκτασης του gov.gr portal ως το ενιαίο σημείο ψηφιακής επαφής του πολίτη με το δημόσιο.
- Παροχή γενικών πληροφοριών, ενημερώσεων και ανακοινώσεων προς τον πολίτη με δυνατότητα πολυεπίπεδων πληροφοριών και ανακοινώσεων.
- Περιοχή εξυπηρέτησης πολίτη και διασύνδεσης με τα αντίστοιχα κανάλια υποστήριξης, όπως helpdesk και chatbots.
- Περιοχή αυθεντικοποιημένου χρήστη με πρόσβαση σε πληροφορίες του εκάστοτε πολίτη, ιστορικό συναλλαγών, προσωποποιημένες ενημερώσεις, πρόσβαση σε κατανάλωση υπηρεσιών, διαχείριση πορείας υπόθεσης πολίτη.
- Πρόσβαση στην πύλη και τις δυνατότητές της μέσω περιβάλλοντος mobile συσκευών.
- Δεύτερη γλωσσική έκδοση στα Αγγλικά

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στον Πολίτη να κλείσει ραντεβού σε κάποια δημόσια υπηρεσία είτε με φυσική παρουσία είτε απομακρυσμένα μέσω τηλεδιάσκεψης. Οι λύσεις που χρησιμοποιεί το Δημόσιο θα αξιοποιηθούν και επεκταθούν. ενδεικτικά οι λειτουργικότητες περιλαμβάνουν:

- Ορισμός διαθεσιμότητας και ανάλογη εμφάνιση διαθέσιμων **ωρών**
- Κλείσιμο/ ακύρωση/ επαναπρογραμματισμός **ραντεβού**
- Δυνατότητα στον δημόσιο υπάλληλο να ορίσει **διαθεσιμότητα** ανά ημέρα ή μαζικά
- **Υπενθυμίσεις** ραντεβού
- Δυνατότητα **μαζικής εισαγωγής** αργιών/μη διαθέσιμων ωρών
- **Διαλειτουργικότητα** με **συστήματα ουρών** καταστημάτων εξυπηρέτησης
- Διεπαφές πολίτη και διαχειριστών
- Δημιουργία document workspace ανά πολίτη και υπόθεση και δυνατότητα συνεργασίας με τον πολίτη με την ανταλλαγή εγγράφων, την αποθήκευση των εγγράφων στο workspace (θυρίδα του πολίτη ανά υπόθεση) και πρόσβασης στην θυρίδα του πολίτη από τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης για την πρόσβαση και ενημέρωση των εγγράφων, και παροχή notifications για τις αλληλεπιδράσεις των πολιτών ή των στελεχών της ΔΔ με την θυρίδα ( e.g. SMS event notifications )

#### 4.1.2 Διαχείριση Ψηφιακών Υπηρεσιών Φορέα

Κάθε αρμόδιος φορέας μπορεί να παρακολουθεί και διαχειρίζεται το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών του μέσα από προτυποποιημένο και ενιαίο περιβάλλον και διαδικασίες. Πιο συγκεκριμένα το περιβάλλον περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- Δυνατότητα **δημιουργίας υπηρεσιών** χωρίς κώδικα (codeless) για την εύκολη ψηφιοποίηση διαδικασιών που βασίζονται στην συλλογή και αποστολή πληροφοριών μέσω online φορμών.
- Διεπαφή **διαχείρισης υπηρεσιών** gov.gr του κάθε φορέα. Θα προσφέρει: 1) επεξεργασία κατάστασης υπηρεσίας, 2) χρήσιμες στατιστικές πληροφορίες, 3) ενημερώσεις λειτουργίας, 4) διαχείριση προσβάσεων, οριζόντιων ρυθμίσεων λειτουργίας και στοιχείων διαλειτουργικότητας.
- **Γνωσιακή βάση** διαχείρισης υπηρεσιών gov.gr. Θα περιλαμβάνει υλικό και οδηγίες χρήσης για την αξιοποίηση των συστημάτων παρακολούθησης και διαχείρισης υπηρεσιών, προσβάσιμο στους φορείς που αναπτύσσουν και λειτουργούν υπηρεσίες.

#### 4.1.3 Διαχείριση και Διοίκηση gov.gr Πλατφόρμας

Στο πλαίσιο της συνολικής διοίκησης και διαχείρισης της νέας πλατφόρμας gov.gr, περιλαμβάνονται όλες οι απαραίτητες διεπαφές και συστήματα με στόχο την διαχείριση και παρακολούθηση όλων των υπηρεσιών, εμπλεκόμενων συστημάτων και φορέων. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται τα κάτωθι:

- Διαχείριση **χρηστών**, επίπεδων πρόσβασης, δικαιωμάτων και καταγραφή **ενεργειών**.
- **Παρακολούθηση** και διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr για όλους τους φορείς, κατ' επέκταση της προηγούμενης ενότητας Β.
- Διαχείριση **περιεχομένου** και **λειτουργιών** πύλης.
- Παρακολούθηση και διαχείριση βασικών παραμέτρων των συστημάτων της gov.gr πλατφόρμας.

#### 4.1.4 Περιβάλλον Ανάπτυξης και Ψηφιακής Λειτουργίας Υπηρεσιών

Οι αρμόδιοι φορείς υπηρεσιών έχουν στην διάθεσή τους όλες τις απαραίτητες διεπαφές και συστήματα ώστε σε τεχνικό επίπεδο να αναπτύσσουν και τρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες εντός της πλατφόρμας gov.gr. Οι φορείς θα διατηρούν την ευελιξία ανάπτυξης βάση των τεχνολογιών και λοιπών τεχνικών προτιμήσεών τους. Το περιβάλλον θα προσφέρει την αποφυγή επαναλαμβανόμενου κόστους υλοποιήσεων και περιττής πολυπλοκότητας χάρη στην αξιοποίηση ενιαίων προτύπων, διαλειτουργικότητας, αυτοματοποιήσεων και οριζόντιων λειτουργιών της πλατφόρμας. Πιο συγκεκριμένα το περιβάλλον προσφέρει τις κάτωθι δυνατότητες:

- Πλατφόρμα **τεχνικής ανάπτυξης** υπηρεσιών (developer platform). Λειτουργεί ως τεχνικό σημείο πρόσβασης και επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της ενιαίας ψηφιακής υποδομής. Οι ψηφιακές υπηρεσίες καταχωρούνται και θα είναι ορατές σε όλα τα υπόλοιπα συστήματα της πλατφόρμας gov.gr. Θα προσφέρει πρόσβαση σε διαλειτουργικότητες (ενδεικτικά αναφέρονται: πρόσβαση σε APIs, messaging, αυθεντικοποίηση).
- Ψηφιακή πύλη υποστήριξης ανάπτυξης υπηρεσιών (development portal). Προσφέρει τους απαραίτητους **τεχνικούς πόρους και εργαλεία** όπως: πρότυπα κώδικα διεπαφών (frontend templates), οδηγοί ανάπτυξης υπηρεσιών και διαλειτουργικότητας με την ενιαία ψηφιακή υποδομή, πακέτα ανάπτυξης λογισμικού με προτυποποιημένα υποδείγματα κώδικα για την ενσωμάτωση δυνατοτήτων της πλατφόρμας gov.gr σε νέες ψηφιακές υπηρεσίες.

#### 4.1.5 Ανάπτυξη Πρότυπων Υπηρεσιών gov.gr

Στα πλαίσια δημιουργίας βέλτιστων πρακτικών και ωρίμανσης του έργου θα υλοποιηθούν υπηρεσίες εντός της νέας κεντρικής πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών στον πολίτη - gov.gr, με στόχο:

- Την εφαρμογή των **νέων προτύπων** και δυνατοτήτων της gov.gr πλατφόρμας
- Την **παραγωγή περιεχομένου** για τα επιμέρους υποστηρικτικά portals των συστημάτων του gov.gr

Συνολικά θα υλοποιηθούν **25** νέες Υπηρεσίες διαθέσιμες απευθείας στον πολίτη μέσω Gov.gr εξ ολοκλήρου υλοποιημένες. Οι υπηρεσίες θα υλοποιηθούν στο Gov.gr ενώ θα είναι διαθέσιμες και μέσω ΚΕΠ όπου αυτό είναι εφικτό. Θα έχουν διαλειτουργικότητα με τα απαραίτητα συστήματα Δημόσιας Διοίκησης μέσω της ενιαίας ψηφιακής υποδομής. Στα πλαίσια της υλοποίησης των παραπάνω υπηρεσιών θα παραδοθούν τα κάτωθι

- α) Διεπαφές πολίτη
- β) Διεπαφές δημόσιου υπαλλήλου για την διαχείριση της υπόθεσης
- γ) Διαλειτουργικότητα με το σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τον πολίτη

Στα πλαίσια του πρότυπου χαρακτήρα των ψηφιακών υπηρεσιών που θα δημιουργηθούν, κάθε μία από αυτές θα πρέπει να πληρεί τις εξής προϋποθέσεις:

- α) Εφαρμογή των εικαστικών και τεχνικών προτύπων που θα δημιουργηθούν μέσα από το έργο.
- β) Να είναι δημόσια διαθέσιμες μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr
- γ) Να είναι ενσωματωμένες στα συστήματα καταχώρησης, ανάπτυξης και λειτουργίας υπηρεσιών του gov.gr
- δ) Να έχουν διαλειτουργικότητα με το σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τον πολίτη για την ανταλλαγή πληροφοριών ανάλογα με τον χαρακτήρα της κάθε υπηρεσίας
- ε) Να εφαρμοστούν οι απαιτήσεις μεθοδολογίας και αρχιτεκτονικής υλοποίησης των παραγράφων 4.2.Β και 4.2.Γ

Τέλος για κάθε υπηρεσία στα πλαίσια της προτυποποίησης θα δημιουργείται:

- α) Σύντομη, αναλυτική περιγραφή και συχνές ερωτήσεις υπηρεσίας σύμφωνα με της οδηγίες κειμενογράφησης της πύλης gov.gr
- β) Εγχειρίδιο διαχειριστή υπηρεσίας (για όσες υπηρεσίες θα έχουν ρόλο διαχειριστή)
- γ) Μελέτη περίπτωσης (case study) που θα περιλαμβάνει τα βήματα υλοποίησης και ενσωμάτωσης της υπηρεσίας στην ενιαία ψηφιακή υποδομή, και ενσωμάτωση της μελέτης στην πύλη υποστήριξης ανάπτυξης υπηρεσιών (developer portal)

Η μέση υλοποίηση υπηρεσίας συμπεριλαμβάνει όλες τις εργασίες ανάλυσης, σχεδιασμού, υλοποίησης, δοκιμών, παραγωγής περιεχομένου και τεχνικής συντήρησης για την διάρκεια του έργου. Ο τύπος των υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν περιλαμβάνει τις κάτωθι κατηγορίες δυνατοτήτων:

- α) Υποβολή δηλώσεων, αιτημάτων, πληροφοριών ή/και εγγράφων από τον πολίτη ή την επιχείρηση προς δημόσιους φορείς μέσα από φόρμες πεδίων.
- β) Παροχή πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, ενημερώσεων ή/και λοιπών εγγράφων από δημόσιους φορείς προς τον πολίτη ή την επιχείρηση
- γ) Διαλειτουργικότητα με μητρώα ή τρίτα συστήματα με διαθέσιμες διεπαφές επικοινωνίας
- δ) Εκτέλεση ενημερώσεων πολίτη ή πληρωμών προς το δημόσιο

#### 4.1.6 Μετάπτωση του υπάρχοντος gov.gr στο νέο gov.gr

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργαστεί με το ΕΔΥΤΕ και τους Φορείς του Έργου στα πλαίσια των Θεματικών Ομάδων εργασίας που προβλέπονται στην παράγραφο 1.1.4 και 1.1.5 για

- i. την ομαλή μετάπτωση του υπάρχοντος gov.gr στο νέο gov.gr
- ii. την επαναχρησιμοποίηση των building blocks που έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν στο gov.gr ( Θυρίδα Πολίτη, παραγωγή εγγράφων, υποδομή ταυτοποίησης, κ.α. )
- iii. Την απρόσκοπτη συμμετοχή και εμπλοκή των υπαρχόντων φορέων ( ΕΔΥΤΕ, ΓΓΠΣΔΔ και ΓΓΨΔΑΔ ) στον αρχιτεκτονικό καθορισμό του gov.gr μέσα από την σχετική ομάδα εργασίας που προβλέπεται στην παράγραφο 1.1.4

Σε κάθε περίπτωση οι υπάρχοντες φορείς θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να συνεχίσουν την υποστήριξη και επέκταση του gov.gr το οποίο είναι κρίσιμο σύστημα της Ελληνικής Κυβέρνησης ανά πάσα χρονική στιγμή, και για αυτό τον λόγο θα έχουν ενεργή συμμετοχή και στις διαδικασίες σχεδιασμού ανάπτυξης και παράδοσης του συστήματος και θα πρέπει να προταθούν - στην Μελέτη Εφαρμογής - και να τηρηθούν όλα τα best practices για την ανάπτυξη του gov.gr.

### 4.3 Πακέτο Εργασίας III. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης

#### 4.3.1 Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης

Το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης θα αποτελέσει το βασικό σημείο επικοινωνίας του πολίτη με το δημόσιο για την διεκπεραίωση αιτημάτων, επίλυση θεμάτων και απάντηση ερωτημάτων. Ο πολίτης, θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνήσει με τις υπηρεσίες, με όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας όπως τηλεφωνικά, μέσω καναλιών άμεσων μηνυμάτων (Chat) και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η χρήση της πλατφόρμας εξυπηρέτησης θα γίνεται από χρήστες των υπηρεσιών του Δημοσίου όπως χρήστες των ΚΕΠ, της ΓΓΠΣ και άλλοι.

Το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης θα πρέπει να μπορεί να λειτουργήσει όλες τις ημέρες και ώρες όπου μέρος των παρεχόμενων υπηρεσιών θα εξυπηρετούνται από αυτοματοποιημένες υπηρεσίες. Για την επίτευξη αυτού η πλατφόρμα θα πρέπει να κάνει χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence - AI) και Μηχανικής Μάθησης (Machine learning-ML) για την εξυπηρέτηση του πολίτη με αυτοματοποιημένες υπηρεσίες Voice και Chat bot με προωθημένες δυνατότητες Κατανόησης Φυσικής Γλώσσας (Natural Language understanding - NLU) οι οποίες θα χρησιμοποιούνται τόσο για το Call Steering (υποδοχής και αυτοματοποιημένης δρομολόγησης των κλήσεων) όσο και για την ανάπτυξη ολοκληρωμένων αυτοματοποιημένων υπηρεσιών.

Για την παροχή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω αυτοματοποιημένων καναλιών, η πλατφόρμα θα πρέπει να μπορεί να ταυτοποιεί τον πολίτη με πολλαπλούς τρόπους όπως με την χρήση pin, κωδικού μιας χρήσης, προσωπικών στοιχείων και βιομετρικών όπως βιομετρικά φωνής.

Για την βελτιστοποίηση των αυτοματοποιημένων παρεχόμενων υπηρεσιών, η πλατφόρμα επικοινωνίας θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς AI και ML οι οποίοι θα βελτιώνουν αυτόματα το επίπεδο κατανόησης καθώς και πλατφόρμα διαχείρισης του μοντέλου κατανόησης για την χειροκίνητη βελτιστοποίηση αυτής.

Η ενοποίηση των συστημάτων της συνολικής λύσης αποτελεί βασικό στόχο του έργου. Συνεπώς η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να συνεργάζεται με την πλατφόρμα διαχείρισης σχέσεων με τον

πολίτη και την πλατφόρμα gov.gr και να προσφέρει ενοποιημένο τρόπο διαχείρισης της επαφής με ιστορικότητα και ενοποίηση επικοινωνιών αυτοματοποιημένων και μη. Η τεχνολογία της πλατφόρμας εξυπηρέτησης θα πρέπει να είναι κοινή με αυτή της πλατφόρμας διαχείρισης σχέσεων πολιτών και να προσφέρει υπηρεσίες αυτοματοποίησης μέσω ολοκλήρωσης καθώς και ανταλλαγή στοιχείων από και προς την πλατφόρμα αυτή.

Για λόγους διασφάλισης ποιότητας και βελτίωσης εξυπηρέτησης αλλά και για τεχνικούς λόγους βελτιστοποίησης των αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, η πλατφόρμα επικοινωνίας θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων. Οι κλήσεις αυτές θα πρέπει να αποθηκεύονται κρυπτογραφημένες και θα χρησιμοποιούνται από τις εφαρμογές βελτιστοποίησης κατανόησης και από πιστοποιημένους χρήστες πληρώντας όλες τις απαραίτητες νομικές υποχρεώσεις.

Για την παρακολούθηση της απόδοσης των χρηστών, υπηρεσιών και του επιπέδου εξυπηρέτησης, η πλατφόρμα επικοινωνίας θα πρέπει να προσφέρει την δυνατότητα εξαγωγής πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο για την παραγωγή αναλυτικών ιστορικών αναφορών μέσω εξειδικευμένης πλατφόρμας αναφορών. Επιπλέον θα πρέπει να παρέχει διασύνδεση με την πλατφόρμα Big Data Analysis σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (near real time) για την μεταφορά στατιστικών πληροφοριών. Παράλληλα θα πρέπει να προσφέρει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την παρακολούθηση και διαχείριση σε πραγματικό χρόνο των πόρων και απόδοσης του συστήματος.

Επιπλέον, η πλατφόρμα εξυπηρέτησης πολιτών θα πρέπει να παρέχει APIs για την χρήση αυτής ή υπηρεσιών αυτής από τρίτες εφαρμογές μέσω ενοποιημένης πλατφόρμας έκθεσης APIs. Τα APIs θα πρέπει να βασίζονται σε ανοικτά πρότυπα και να είναι επεκτάσιμα βάση των αναγκών του έργου. Πέραν των βασικών λειτουργιών επικοινωνίας όπως η αποστολή και λήψη μηνυμάτων ή η πραγματοποίηση κλήσεων μέσω APIs, η πλατφόρμα επικοινωνίας θα πρέπει να προσφέρει και ολοκληρωμένες υπηρεσίες όπως, πιστοποίηση χρήστη, εκτέλεση αυτοματοποιημένων κλήσεων με ερωτηματολόγιο κ.α. ενεργοποιώντας έτσι την δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας και από τρίτες εφαρμογές και κατασκευαστές πέραν του υφιστάμενου έργου.

Τέλος, η πλατφόρμα εξυπηρέτησης θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει ενοποίηση πολλαπλών τρίτων εφαρμογών κάτω από την ίδια εγκατάσταση και υποδομών με την χρήση Multi Tenancy. Άμεση ανάγκη για την χρήση του Multi Tenancy αποτελεί η χρήση της πλατφόρμας τόσο από την πλατφόρμα διαχείρισης σχέσεων πολιτών όσο και από την πλατφόρμα ITSM για την διαχείριση αιτημάτων δημοσίου.

#### 4.3.2 Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές

Στο πλαίσιο του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει τις απαραίτητες τηλεπικοινωνιακές υποδομές για την υποδοχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και για την τηλεπικοινωνιακή ενοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων.

Οι υποδομές αυτές θα πρέπει να είναι πλήρως συμβατές με τις τεχνολογίες εικονοποίησης που χρησιμοποιεί η ΓΓΠΣ και να εγκατασταθούν στις Cloud υποδομές που διαχειρίζεται.

Η τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να παρέχει μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας, να χρησιμοποιεί σύγχρονα πρωτόκολλα και να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον επικοινωνίας.

Οι χρήστες της υποδομής θα είναι:

- Χρήστες των ΚΕΠ

- Χρήστες Δημόσιων Φορέων
- Χρήστες της ΓΓΠΣ
- Χρήστες του Αναδόχου που έχει προσφέρει στα πλαίσια του έργου

Οι παραπάνω χρήστες, με την χρήση εφαρμογής Soft Phone (η οποία θα προσφερθεί στο πλαίσιο του έργου), θα συνδέονται κεντρικά και θα μπορούν να εξυπηρετήσουν εισερχόμενες κλήσεις ή να πραγματοποιήσουν εξερχόμενες κλήσεις.

Η υποδομή θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο 4000 χρήστες (με δυνατότητα επέκτασης), 2000 κανάλια φωνής γραμμών πόλης (με δυνατότητα επέκτασης), ενώ θα πρέπει να μπορεί να δεχθεί και να παράξει κλήσεις με ρυθμό 100 νέων κλήσεων το δευτερόλεπτο.

Μέρος των κλήσεων (500 σύμφωνα με τις απαιτήσεις της § 5.6.1) θα πρέπει να μπορούν να ηχογραφηθούν αυτοματοποιημένα ή κατ' επιλογή ενώ θα πρέπει να αποθηκεύονται κρυπτογραφημένες με δυνατότητα αυτόματης διαγραφής τους βάση πολιτικής.

Η ασφάλεια των επικοινωνιών θα πρέπει να διασφαλίζεται με την χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης όπως TLS/SRTP αλλά και την χρήση περιμετρικών υποδομών ασφαλείας (Session Border Controllers).

Οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα είναι κοινές τόσο για τους χρήστες των ΚΕΠ όσο και για τους χρήστες της ΓΓΠΣ.

#### 4.3.3 Πλατφόρμα Contact Center

Για την βέλτιστη εξυπηρέτηση και εκμετάλλευση των πόρων της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και του προσωπικού εξυπηρέτησης αλλά και για την ολοκλήρωση των συστημάτων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει πλατφόρμα κέντρου εξυπηρέτησης επαφών (Contact Center).

Η πλατφόρμα αυτή θα πρέπει να υποστηρίζει εγγενώς την προτεινόμενη τηλεπικοινωνιακή υποδομή και να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων με έξυπνους μηχανισμούς δρομολόγησης βάση διαθεσιμότητας και καταλληλότητας των διαθέσιμων Agent.

Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα επιτευχθεί από την ενοποίηση της Contact Center πλατφόρμας τόσο με την πλατφόρμα διαχείρισης σχέσεων πολιτών όσο και με την πλατφόρμα ITSM.

Η παραγωγή στατιστικής πληροφόρησης σε πραγματικό χρόνο, σε ιστορικές στατιστικές αναφορές αλλά και η δυνατότητα εξαγωγής των δεδομένων για περαιτέρω επεξεργασία από την προσφερόμενη πλατφόρμα ανάλυσης μεγάλων δεδομένων κρίνεται απαραίτητη.

Επιπλέον, η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να διαθέτει APIs για την ενοποίησή της με λοιπές προσφερόμενες πλατφόρμες αλλά και με τρίτες εφαρμογές στο μέλλον.

Η Contact Center πλατφόρμα θα εγκατασταθεί στο g-cloud. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να καθορίσουν στην τεχνική τους προσφορά ποια από τις δυο υποδομές θα αξιοποιήσουν για την εγκατάσταση και λειτουργία της πλατφόρμας, και θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας και να χρησιμοποιεί σύγχρονα και ασφαλή πρωτόκολλα επικοινωνίας.

Το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης θα πρέπει να μπορεί να προσφέρει αυτοματοποιημένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης τόσο για τις φωνητικές όσο και για τις γραπτές επικοινωνίες με τη χρήση τεχνολογιών



Artificial Intelligence και NLU (Natural Language Understanding). Οι συγκεκριμένες οντότητες θα πρέπει να μπορούν είτε να ολοκληρώνουν επικοινωνίες των συναλλασσόμενων χωρίς την ανάγκη δρομολόγησης της επικοινωνίας σε φυσικό πρόσωπο είτε να βοηθούν στην αποτελεσματικότερη δρομολόγηση της επικοινωνίας προς τους agents (Call Steering).

Οι συναλλασσόμενοι θα μπορούν να καλέσουν τους αριθμούς επικοινωνίας που θα παρέχονται από την Κεντρική Διοίκηση και μέσα από την αλληλεπίδρασή τους να εξυπηρετούνται είτε με αυτοματοποιημένο τρόπο είτε μέσω της συνομιλίας με agents.

Όλες οι εισερχόμενες επικοινωνίες, θα διαχειρίζονται από την πλατφόρμα κατανόησης φυσικού λόγου (NLU) η οποία βάση του αιτήματος του πολίτη και λοιπών στοιχείων της πλατφόρμας όπως διαθεσιμότητα, χρόνο αναμονής κ.α., θα του παρέχει την επιλογή αυτόματης εξυπηρέτησης ή δρομολόγησης σε φυσικό Agent. Η NLU πλατφόρμα θα πρέπει να δέχεται πολυκαναλική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου (Voice bot), και μέσω καναλιών κειμένου όπως Viber, και Web Chat (Chat bot).

Για την κατασκευή αυτοματοποιημένων υπηρεσιών μέσω καναλιών φωνής κρίνεται απαραίτητη η χρήση και αξιοποίηση τεχνικών αναγνώρισης βιομετρικών φωνής. Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα καταχώρησης βιομετρικών φωνής και ταυτοποίησης του χρήστη μέσω αυτών. Η ταυτοποίηση θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί τόσο κατά την διάρκεια συνομιλίας του πολίτη με τον εξυπηρετητή (agent) όσο και κατά την εκτέλεση αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, μόνο με τα χαρακτηριστικά της φωνής του πολίτη ή και με την χρήση φωνητικού συνθηματικού.

Η πλατφόρμα που θα προσφέρει ο Ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει 500 ταυτόχρονες αυτοματοποιημένες φωνητικές επικοινωνίες και 500 ταυτόχρονες αυτοματοποιημένες γραπτές επικοινωνίες με υποστήριξη Ελληνικής και Αγγλικής γλώσσας και δυνατότητα επέκτασης. Επιπλέον θα πρέπει να προσφέρει την δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω Βιομετρικών Φωνής για το σύνολο των ανωτέρω καναλιών.

#### 4.3.4 Ρόλοι Πλατφόρμας Contact Center

- **Agents**

Τα φυσικά πρόσωπα – agents που θα απασχολούνται στο Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης και στην ΓΓΠΣ και θα διαχειρίζονται την επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους μπορεί να είναι:

- Στελέχη των ΚΕΠ
- Στελέχη Δημόσιων Φορέων
- Στελέχη της ΓΓΠΣ
- Παρεχόμενοι Agents στα πλαίσια του έργου

Οι agents θα πρέπει να εισέρχονται με τα προσωπικά τους στοιχεία στην πλατφόρμα του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης ή της πλατφόρμας ITSM και ανάλογα με το ρόλο τους και τις ικανότητές τους, θα πρέπει να μπορούν να διαχειριστούν τις επικοινωνίες που θα τους διαμοιράζονται από τα κανάλια επικοινωνίας που έχουν περιγραφεί, διαβάζοντας, απαντώντας ή/και προωθώντας αυτές.

- **Διαχειριστές**

Τα φυσικά πρόσωπα – διαχειριστές που θα απασχολούνται στο Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης και την πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων ITSM και θα διαχειρίζονται την επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους μπορεί να είναι:

- Στελέχη των ΚΕΠ
- Στελέχη Δημόσιων Φορέων
- Στελέχη της ΓΓΠΣ

Παρεχόμενοι Agents στα πλαίσια του έργου

Οι διαχειριστές θα πρέπει να εισέρχονται με τα προσωπικά τους στοιχεία στην πλατφόρμα του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης ή της πλατφόρμας ITSM και ανάλογα με το ρόλο τους θα πρέπει να μπορούν να παρατηρήσουν, ελέγξουν ή/και να παρέμβουν στις επικοινωνίες που θα διαμοιράζονται από τα κανάλια επικοινωνίας που έχουν περιγραφεί αλλά και στους agents που τις διαχειρίζονται.

Συγκεκριμένα οι διαχειριστές θα πρέπει να μπορούν, είτε για το σύνολο του Κέντρου είτε για τις ομάδες που τους έχουν ανατεθεί:

- Να παρακολουθήσουν σε ζωντανό χρόνο τις επικοινωνίες που εξυπηρετούνται ανά πάσα στιγμή
- Να παρέμβουν στις παραπάνω επικοινωνίες όπου αυτό είναι εφικτό
- Να επικοινωνήσουν με τους agents
- Να παρέμβουν στους agents
- Να εξάγουν αναφορές (reports)

#### 4.3.5 Λειτουργίες Κέντρου Εξυπηρέτησης

- **Artificial Intelligence , Chatbots, NLU**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτοματοποιημένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης τόσο για τις φωνητικές όσο και για τις γραπτές επικοινωνίες με τη χρήση τεχνολογιών Artificial Intelligence (Natural Language Understanding, Chatbots). Με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να μπορούν να ολοκληρώσουν την επικοινωνία τους ή/και τη συναλλαγή τους με το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης χωρίς την απασχόληση φυσικού εξυπηρετητή (agent). Συγκεκριμένα, με τη χρήση τεχνολογίας αυτοματοποιημένης φωνητικής αλληλεπίδρασης, θα πρέπει να μπορεί ο συναλλασσόμενος να «συνομιλήσει» με το κέντρο εξυπηρέτησης, χωρίς τη συμμετοχή φυσικού agent, να μεταφέρει το αίτημά του, να λάβει απάντηση ή/και να εξυπηρετηθεί πλήρως. Αντίστοιχα, η παραπάνω επικοινωνία θα πρέπει να μπορεί να υλοποιηθεί και με τη χρήση μηνυμάτων κειμένου.

- **Εισερχόμενη και Εξερχόμενη Επικοινωνία**

Η λύση που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο εισερχόμενη όσο και εξερχόμενη επικοινωνία. Η εισερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει να περιλαμβάνει την υποδοχή και διαχείριση κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων μέσω των καναλιών που έχουν περιγραφεί και την απάντησή τους μέσω φυσικού εξυπηρετητή (agent) ή ΑΙ τεχνολογίας. Η εξερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω των καναλιών που έχουν περιγραφεί και να αφορά είτε μεμονωμένες επικοινωνίες είτε εξερχόμενες καμπάνιες επικοινωνίας. Η εξερχόμενη

επικοινωνία θα πρέπει να υποστηρίζει όλες τις μεθόδους αυτοματοποίησης όπως Power, Progressive, Predictive, Broadcast Dialing.

- **Πολυκαναλική δημιουργία και διαχείριση υπόθεσης**

Οι επικοινωνίες, εισερχόμενες και εξερχόμενες, θα πρέπει να δημιουργούν αντίστοιχες υποθέσεις. Οι υποθέσεις που θα ολοκληρώνονται αποκλειστικά με τη χρήση τεχνολογιών Artificial Intelligence θα πρέπει να αναφέρονται και αναλύονται μέσω πλατφόρμας στην οποία θα έχουν πρόσβαση οι Διαχειριστές. Οι υποθέσεις που θα απαιτούν διαχείριση από φυσικό πρόσωπο θα δημιουργούνται και θα εμφανίζονται σε οθόνη εντός της πλατφόρμας διαχείρισης σχέσεων πολιτών μέσω της οποίας θα εκτελούνται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την διεκπεραίωσή της.

- **Γνωσιακή Βάση μέσω Αναγνώρισης Φυσικού Λόγου**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσία πληροφόρησης των πολιτών για συγκεκριμένα γνωσιακά αντικείμενα με την χρήση τεχνολογιών αναγνώρισης φυσικού λόγου τόσο μέσω καναλιού Chat όσο και μέσω καναλιού φωνής. Η υπηρεσία αυτή θα πρέπει να κάνει χρήση της γνωσιακής βάσης που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια υλοποίησης της πλατφόρμας διαχείρισης πολιτών και να παρέχει γενικές πληροφορίες στους πολίτες αυτοματοποιημένα χωρίς την εμπλοκή φυσικού χειριστή (Agent).

- **Reporting**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνοδεύσει τη λύση από μία πλατφόρμα αναφορών που θα περιλαμβάνει κάθε επίπεδο λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης και η οποία να μπορεί να αναπτυχθεί και αναβαθμιστεί παράλληλα με την εξέλιξη της λειτουργίας του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης. Η πλατφόρμα reporting θα πρέπει να διαθέτει τη δυνατότητα εξαγωγής των πληροφοριών σε δομημένη μορφή για την εισαγωγή τους σε τρίτα συστήματα. Επιπλέον θα πρέπει να είναι διασυνδεδεμένη με την πλατφόρμα Διαχείρισης Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (near real time) για την περεταίρω ανάλυση των δεδομένων.

#### 4.3.6 Υπηρεσίες NLU

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει **πέντε (5)** (εκ των 75 υπηρεσιών του Πακέτου Εργασίας I ή/και των 20 του Πακέτου Εργασίας II ) πλήρως αυτοματοποιημένες υπηρεσίες NLU οι οποίες να προσφέρουν τα κάτωθι:

- α) Δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών αυτών μέσω Φωνητικής Κλήσης ή / και Chat
- β) Αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση μέσω Bot.
- γ) Διασύνδεση μέσω API για την καταχώριση της υπόθεσης
- δ) Υποστήριξη Ελληνικής και Αγγλικής γλώσσας
- ε) Δυνατότητα σύνδεσης με φυσικό εξυπηρετητή (agent) σε περίπτωση αποτυχίας διεκπεραίωσης.

#### 4.4 Πακέτο Εργασίας IV. ITSM

##### 4.4.1 Πλατφόρμα ITSM

Με την υλοποίηση και τη λειτουργία των πληροφοριακών υποδομών του **Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων και Περιστατικών Πληροφορικής** (IT Service Management (ITSM)), επιδιώκεται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την παροχή τη λειτουργία και τον έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ). Με την υιοθέτηση του συστήματος ITSM η ΓΓΠΣΔΔ θα συστηματοποιήσει στο πλαίσιο μιας διαδικασιοστρεφούς προσέγγισης την παροχή των υπηρεσιών της προς τους φορείς που υποστηρίζει.

Με τη υλοποίηση και λειτουργία του ITSM η ΓΓΠΣΔΔ :

- Θα διαμορφώσει και θα διατηρεί κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της
- Θα εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της στους Δημόσιους Φορείς
- Θα διαμορφώσει και θα παρακολουθεί δείκτες μέτρησης της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Θα διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής των παρεχόμενων υπηρεσιών ήτοι :
  - **Διαχείριση προβλημάτων**, έτσι ώστε να αναλύει τις αιτίες των διαφόρων περιστατικών που προκύπτουν
  - **Διαχείριση υποδομών**, έτσι ώστε να έχει πλήρη εικόνα για τις υποδομές που αξιοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών
  - **Διαχείριση της αλλαγής**, έτσι ώστε να αντιμετωπίζει με συστηματικό τρόπο τις αλλαγές τις οποίες θα πρέπει να διενεργήσει
  - **Διαχείριση περιστατικών**, για τη διαχείριση των περιστατικών που προκύπτουν και των αιτημάτων υποστήριξης των φορέων
  - **Διαχείριση διαθεσιμότητας**, έτσι ώστε να διαχειρίζεται με αποτελεσματικό τρόπο τη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
  - **Διαχείριση SLA**, έτσι ώστε οι υπηρεσίες να παρέχονται στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης δέσμευσης για το επίπεδο ποιότητας
  - **Διαχείριση Έργων** : έτσι ώστε να ακολουθείται μια μεθοδολογική προσέγγιση στη διαχείριση των έργων του Οργανισμού
  - **Διαχείριση Γνώσης**, έτσι ώστε να δημιουργηθεί μια βάση γνώσης που διευκολύνει την αξιοποίηση της εμπειρίας και της συσσωρευμένης γνώσης του Οργανισμού

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων και Περιστατικών Πληροφορικής (IT Service Management System) έχει σαν σκοπό την δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος παραλαβής και καταγραφής αιτημάτων των χρηστών του δημοσίου. Ζητούμενο είναι να προσφερθεί ένα σύγχρονο σύστημα, φιλικό και εύκολο στη λειτουργία από τον χρήστη. Θα πρέπει να είναι προσβάσιμο μέσω web browser, να είναι διαθέσιμο στα Ελληνικά & Αγγλικά και να χρησιμοποιεί τεχνολογίες αυτόματης αναζήτησης στη Γνωσιακή Βάση δεδομένων (Knowledge Base) κατά την εισαγωγή των αιτημάτων.

Το Σύστημα Διαχείρισης και Επεξεργασίας Αιτημάτων και Περιστατικών Πληροφορικής (IT Service Management System) θα πρέπει να πληροί τις παρακάτω προδιαγραφές:

- Οι χρήστες να μπορούν να υποβάλλουν νέα αιτήματα τόσο μέσω web portal, όσο και με email (στέλνοντας email σε συγκεκριμένη διεύθυνση να δημιουργείται αυτόματα ένα καινούριο αίτημα).

- ο Οι χρήστες να μπορούν να επικοινωνήσουν με την ομάδα υποστήριξης μέσω τηλεφώνου και εξυπηρετηθούν με φυσικό εξυπηρετητή.
- ο Να υποστηρίζει διασύνδεση με την Contact Center πλατφόρμα του έργου η οποία να επιτρέπει την αυτόματη εύρεση και εμφάνιση των στοιχείων του αιτήματος
- ο Να υποστηρίζει στην καταγραφής των αιτημάτων την επισύναψη στοιχείων κλήσης όπως ημερομηνία και ώρα κλήσης, καλών αριθμός και διάρκεια.
- ο Τα υποβαλλόμενα αιτήματα να επιτρέπουν κατηγοριοποίηση και παραμετροποίηση, για παράδειγμα αναλόγως του είδους, της θεματολογίας, της τοποθεσίας του χρήστη, κ.λπ., και να υποστηρίζουν αναζήτηση με βάση οποιοδήποτε από τα πεδία αυτά.
- ο Νέα αιτήματα να μπορούν να ανατεθούν τόσο σε μεμονωμένα άτομα, όσο και σε ομάδες ατόμων που θα τα χειριστούν.
- ο Να περιλαμβάνει άδεια λειτουργίας για **1.000** χρήστες οι οποίοι να μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα υποστήριξης και **60** χρήστες που να μπορούν να χειρίζονται τα αιτήματα αυτά, **10** χρήστες που να μπορούν να χειρίζονται αιτήματα αλλαγών καθώς και **2** χρήστες διαχειριστών της πλατφόρμας.
- ο Οι ροές εργασίας (από την ανάληψη μέχρι την επίλυση ενός αιτήματος) να επιτρέπουν την προσαρμογή τους στις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής. Θα πρέπει να υποστηρίζονται ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Αιτημάτων (Request Management), Διαχείριση Περιστατικών (Incident Management), Διαχείριση Προβλημάτων (Problem Management), Διαχείριση Αλλαγών (Change Management), Διαχείριση Εκδόσεων Λογισμικού (Software Release Management).
- ο Να υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης των αιτημάτων μεταξύ τους με βάση την σχέση που μπορεί να έχουν (για παράδειγμα, η ολοκλήρωση του αιτήματος Α συνδέεται με την ολοκλήρωση του αιτήματος Β, τα αιτήματα Γ, Δ, Ε είναι υπό-αιτήματα του Ζ, κ.λπ.)
- ο Να υπάρχει δυνατότητα υλοποίησης και παρακολούθησης Συμφωνιών Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA Management)
- ο Να υπάρχει δυνατότητα δημιουργίας και ενημέρωσης Configuration Management Database (CMDB)
- ο Οι ροές εργασίας να μπορούν να υποστηρίξουν βήματα όπου απαιτείται εξουσιοδότηση από τρίτο άτομο για τη συνέχεια της ροής.
- ο Με την ολοκλήρωση του χειρισμού ενός αιτήματος να εμφανίζεται κατ' επιλογή στο χρήστη έρευνα ικανοποίησης από την υπηρεσία. Τα αποτελέσματα αυτών των απαντήσεων από χρήστες θα πρέπει να προσφέρονται σε μορφή που να επιτρέπει ανάλυση.
- ο Το σύστημα να υποστηρίζει την αυτόματη αποστολή ειδοποιήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αιτήματα που ικανοποιούν συγκεκριμένες παραμέτρους όπως βαθμός κρισιμότητας και διάρκεια μη επίλυσης.
- ο Να παρέχει διάφορες εκθέσεις (reports) αναφορικά με το χειρισμό αιτημάτων οι οποίες να είναι εύκολα διαμορφώσιμες.
- ο Να μπορεί να στέλνει ειδοποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι συνθήκες κατά τις οποίες θα στέλνονται οι ειδοποιήσεις πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμες (για παράδειγμα η

αλλαγή κατάστασης στην ροή εργασίας, ή η ανάθεση κάποιου αιτήματος σε συγκεκριμένο χρήστη).

- Να υπάρχει δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος βάσει προτύπου (template)
- Στο web portal να υπάρχει δυνατότητα διασύνδεσης με γνωσιακή βάση (knowledge base), για καλύτερη υποστήριξη των χρηστών σε συνήθη προβλήματα. Η γνωσιακή βάση να είναι διαχειρίσιμη μόνο από τη διαχειριστική ομάδα του εργαλείου. Να υποστηρίζει λειτουργίες αναζήτησης άρθρων με βάση λέξεις κλειδιά.
- Οι χρήστες να μπορούν να προσθέτουν σχόλια στα αιτήματά τους μετά τη δημιουργία ή να απαντούν σε επιπρόσθετες ερωτήσεις από τους χειριστές των αιτημάτων.
- Να συνδέεται με Active Directory για ταυτοποίηση χρηστών (με SSO).
- Οι χρήστες να μπορούν να υποβάλλουν αρχεία (αρχεία κειμένου, screenshots) μαζί με το αίτημά τους.
- Να περιλαμβάνει λειτουργίες καταγραφής και απογραφής συσκευών, οι οποίες να παρέχουν τη δυνατότητα της εύκολης προσθήκης, διαγραφής, αλλαγής και εύρεσης πληροφοριών που αφορούν συσκευές που έχουν παραδοθεί από τον Κεντρικό Φορέα Εξυπηρέτησης Χρηστών.
- Για την περίπτωση της καταγραφής και απογραφής συσκευών, να υπάρχει δυνατότητα αντιστοίχισης συγκεκριμένου εξοπλισμού με αιτήματα, αλλά και κατηγοριοποίησης του εξοπλισμού (tablets, laptops, monitors, κ.λπ.). Για παράδειγμα, όταν ένα αίτημα αφορά παράδοση tablet στο χρήστη Α, να καταγράφεται το γεγονός με τρόπο που να επιτρέπει την ανεύρεση του αιτήματος σε περίπτωση αναζήτησης με βάση το συγκεκριμένο tablet, αλλά και προβολή του ιστορικού για τον εξοπλισμό (πότε παραδόθηκε σε ποιόν χρήστη, πότε επεστράφη στον Κεντρικό Φορέα Υποστήριξης Χρηστών, πότε στάλθηκε για επιδιόρθωση στην εταιρία Β, κ.λπ.).
- Να παρέχεται δυνατότητα διαχείρισης εταιριών που προμηθεύουν την αναθέτουσα αρχή με λογισμικό και υλισμικό, υποστηρίζοντας λειτουργίες όπως ενημέρωση για το πότε λήγουν διάφορες άδειες χρήσης λογισμικού ή συμφωνίες για υποστήριξη λογισμικού/υλισμικού, αναζήτηση εταιριών με βάση το προϊόν που προμηθεύουν την αναθέτουσα αρχή, κ.λπ.
- Συμβατότητα με την τελευταία έκδοση του ITIL (διαδικασίες, ρόλοι, κλπ.)
- Διασύνδεση με τα λοιπά συστήματα του έργου για την αυτοματοποίηση των διεργασιών.

#### 4.4.2 Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει, εγκαταστήσει και διαμορφώσει το προτεινόμενο λογισμικό υλοποιώντας τις ακόλουθες ενέργειες:

- Σύνδεση στο Active Directory Domain με βάση τις πληροφορίες που θα δοθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και τον Φορέα Λειτουργίας.
- Εγκατάσταση και διαμόρφωση εργαλείου σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές.
- Διαμόρφωση ρόλων και προσβάσεων ανά ρόλο στο σύστημα (διαχειριστές υποδομής, λειτουργοί ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής, auditors, απλοί χρήστες) με βάση το οργανόγραμμα της Αναθέτουσας Αρχής.

- Διαμόρφωση ροών εργασιών (workflows) όπως θα διαμορφωθούν κατά τη μελέτη εφαρμογής.
- Διαμόρφωση ασφάλειας (security configuration - hardening) σύμφωνα με τους σχετικούς οδηγούς (Hardening Guides) του κατασκευαστή.
- Καθορισμός αναγκών λήψης αντιγράφων ασφαλείας και συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και τους συνεργάτες της για τη διαμόρφωση τους στο σύστημα λήψης αντιγράφων ασφαλείας της Αναθέτουσας Αρχής ή υλοποίηση εναλλακτικού τρόπου λήψης αντιγράφων ασφαλείας, σε περίπτωση που το σύστημα δεν είναι συμβατό με τα συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής.
- Την ενοποίηση του συστήματος με την πλατφόρμα Contact Center και την διασύνδεση αυτού με την συνολική προσφερόμενη λύση.
- Δοκιμή και έλεγχος συστήματος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή για επιβεβαίωση της λειτουργικότητας, της ασφάλειας και της απόδοσης του συστήματος.
- Μεταφορά του συστήματος στην παραγωγή σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή μετά την ολοκλήρωση της δοκιμής και ελέγχου του συστήματος.
- Οι προσφέροντες πρέπει να περιλάβουν όλες τις απαραίτητες εργασίες, επιπλέον των παραπάνω, που θεωρούν ότι θα χρειαστούν για την επιτυχή ολοκλήρωση του συστήματος.
- Να υλοποιηθεί ροή εργασίας στην οποία ένα αίτημα θα αποστέλλεται αυτόματα στον προϊστάμενο του χρήστη που το δημιουργήσε για εξουσιοδότηση πριν αυτό καταλήξει στον υπεύθυνο λειτουργό για την διεκπεραίωσή του. Η πληροφορία αυτή (προϊστάμενος) βρίσκεται αποθηκευμένη στο σύστημα Active Directory της αναθέτουσας αρχής και μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα.

Σημειώνεται ότι η πλατφόρμα θα εγκατασταθεί από τον Ανάδοχο g-cloud (public ή private). Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να καθορίσουν στην τεχνική τους προσφορά ποια από τις δυο υποδομές θα αξιοποιήσουν για την εγκατάσταση και λειτουργία της λύσης.

## 5. Οριζόντιες Απαιτήσεις

### 5.1 Συμβατότητα με G-Cloud

Δεδομένου ότι η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει στο Κυβερνητικό Νέφος G-Cloud, θα πρέπει:

- να είναι cloud enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον εικονικοποίησης (hypervisor) και να έχει σχεδιαστεί κατάλληλα ή εναλλακτικά να έχει αρχιτεκτονική κατάλληλη για μεταφορά σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους (cloud) από φυσικές μηχανές (εφόσον λειτουργεί σε αυτές) και επίσης να είναι συμβατό με το περιβάλλον εικονικοποίησης του G-cloud (λογισμικό εικονικοποίησης VMware).
- να έχει σαφώς καθορισμένες τις απαιτήσεις του σε αποθηκευτικό χώρο, δικτυακή κίνηση, backup, ασφάλεια και λοιπές συνοδευτικές υπηρεσίες, ώστε να καταταχθεί σε κάποιο από τα προσφερόμενα επίπεδα υπηρεσιών του G-Cloud.
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών του στοιχείων, ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία του.

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του:

- Τα λειτουργικά συστήματα και το λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζουν αρχιτεκτονική x86 και να μπορούν να λειτουργήσουν πλήρως σε εικονικές μηχανές πάνω σε eSXI 6.7 (ή νεώτερο) hypervisor
- Δεν θα πρέπει να απαιτείται προμήθεια επιπρόσθετου εξοπλισμού για την λειτουργία των εφαρμογών (usb keys, certificate servers, κλπ) ή επικοινωνία μεταξύ των εικονικών μηχανών πέρα από τις προσφερόμενες παροχές του Κυβερνητικού Νέφους
- Η εσωτερική διευθυνσιοδότηση των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι παραμετρική και καθορίζεται κατά την εγκατάσταση στο Κυβερνητικό Νέφος
- Η λειτουργία των εφαρμογών και συστημάτων θα πρέπει να συνάδει με τις προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους, καθώς και τις Αρχές Καλής Λειτουργίας Φιλοξενούμενων συστημάτων.

Παρόλο που το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud παρέχει δυνητικά ευελιξία στους πόρους που μπορεί να διαθέσει στο εκάστοτε Πληροφοριακό Σύστημα, η σωστή αξιοποίηση των πόρων αυτών, αποτελεί μείζον ζήτημα στρατηγικού σχεδιασμού για την Δημόσια Διοίκηση. Σύμφωνα με το παραπάνω, επισημαίνεται ότι η ορθή χρήση πόρων (κατά συμμόρφωση των λειτουργικών προδιαγραφών) αποτελεί σημαντικό παράγοντα της τεχνικής αξιολόγησης της πρότασης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται να περιγράψει και να τεκμηριώσει στην Τεχνική του Προσφορά την προτεινόμενη από αυτόν Αρχιτεκτονική, όσον αφορά:

1. τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού υποδομής του G-Cloud που θα απαιτηθεί για την εγκατάσταση του Συστήματος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εγγυώνται την μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του G-Cloud. Συγκεκριμένα:
  - i. τον απαιτούμενο αριθμό υπολογιστικών πόρων (σε VMs), αναλύοντας κατά περίπτωση τις απαιτήσεις σε εικονικούς πυρήνες (vcores), μνήμη (RAM) και αποθηκευτικό χώρο (storage)
  - ii. 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).
  - iii. τη δέσμευση ότι καλύπτεται το σύνολο των προδιαγραφών της διακήρυξης με την προτεινόμενη υποδομή.
  - iv. 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 Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud

Σε περίπτωση που η λύση του υποψηφίου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης έτοιμου εμπορικού λογισμικού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud, όπως αυτό περιγράφεται ανωτέρω και στην Παρ. 1.2.2. Για την προμήθεια αυτή θα πρέπει να λάβει υπόψη του τις γενικές και ειδικές κατά περίπτωση συνθήκες διαχείρισης αδειών χρήσης εμπορικού λογισμικού στο συγκεκριμένο περιβάλλον του 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 δεν είναι εφικτό για κάποια δομοστοιχεία του Πληροφοριακού Συστήματος να παραχθούν αντίγραφα ασφαλείας με την μέθοδο του FullVMBackup (π.χ. Βάσεις Δεδομένων), θα πρέπει να έχει υπάρξει μέριμνα από τον υποψήφιο Ανάδοχο για προμήθεια των απαραίτητων OnlineBackupAgents για το SymantecNetbackup που λειτουργεί στην υποδομή.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο. Δεν είναι εφικτή η χρήση των υφιστάμενων πιστοποιητικών του κυβερνητικού Νέφους γι' αυτό τον σκοπό.
- Είναι επιθυμητό η προτεινόμενη αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος να εκμεταλλεύεται τις προσφερόμενες δυνατότητες και παροχές του Κυβερνητικού Νέφους, έτσι ώστε να είναι εφικτή η γρήγορη και εύκολη προσθήκη επιπλέον πόρων στο φιλοξενούμενο σύστημα (scale-up&scale-out) για κάλυψη μελλοντικών επιχειρησιακών αναγκών.

Τέλος, επισημαίνεται ότι ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες της Πολιτικής Ασφάλειας την οποία εφαρμόζει και τηρείται σε 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 1<sup>η</sup> Φάση του Έργου.

## 5.2 Διαλειτουργικότητα

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει ήδη υλοποιήσει το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), το οποίο είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Βασικό συστατικό αυτού είναι η Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB).

Επιτρέπει τη λογική διασύνδεσης ετερογενών υποδομών (ή συστημάτων) και των υπηρεσιών τους, μέσα από ένα κοινό κανάλι που χρησιμοποιεί διεθνείς κανόνες επικοινωνίας. Στηρίζεται στην αρχιτεκτονική Service Oriented Architecture (SOA) για ανάπτυξη, εγκατάσταση, εκτέλεση και διαχείριση υπηρεσιών (services) σε έναν οργανισμό.

Στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος Έργου, θα επαναχρησιμοποιηθούν και επεκταθούν οι υπηρεσίες που παρέχει το ESB. Οι νέες υπηρεσίες που θα χρειαστούν στα πλαίσια της Διαλειτουργικότητας για την παρούσα σύμβαση, μπορεί να υλοποιηθούν είτε στο υπάρχον ESB είτε σαν αυτόνομα MicroServices. Όπως αναφέρεται και στους Στόχους της Σύμβασης, τόσο το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων, όσο και τα εκάστοτε συστήματα των Φορέων θα δημιουργήσουν τις απαιτούμενες διαλειτουργικότητες ώστε να επιτευχθεί η Δημιουργία και τήρηση σε ένα και μόνο σύστημα ενιαίας και ολοκληρωμένης (360°) εικόνας του συναλλασσόμενου φυσικού / νομικού προσώπου και της σχέσης του με το δημόσιο. Μέσω αυτών και για τα παραδοτέα τόσο του Σταδίου 1 όσο και του Σταδίου 2, θα καταστεί δυνατή η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών μίας στάσης που θα εμπλέκουν παραπάνω από έναν φορείς.

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν και στην ενοποίηση των συστημάτων που αποτελούν την Ψηφιακή Πλατφόρμα μεταξύ τους αλλά και στην ενοποίηση της Ψηφιακής Πλατφόρμας με τα υπάρχοντα συστήματα του Δημοσίου. Οι διεπαφές που θα απαιτηθεί να υλοποιηθούν στα συστήματα του Δημοσίου για αυτόν τον σκοπό, δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- 1) Να υλοποιήσει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το ΣΗΔΕ ώστε αιτήματα για υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούνται μη αυτοματοποιημένα, να μπορούν να διαβιβάζονται στους αρμόδιους φορείς μέσω του εν λόγω συστήματος και αντιστοίχως να λαμβάνεται το αποτέλεσμα
- 2) να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:
  - ο τη διάθεση πληροφοριών της ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων προς τα εξωτερικά συστήματα
  - ο την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στην ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων
- 3) να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους Φορείς λειτουργίας των εξωτερικών συστημάτων, σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στο παραδοτέο «**Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα**» που θα παραδοθεί στο πλαίσιο της «**Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων**» του Έργου, θα καθοριστούν επίσης θέματα όπως το είδος της πληροφορίας ή των υπηρεσιών που θα αντλούνται ή θα παρέχονται σε καθένα από τα παραπάνω συστήματα, καθώς και ο τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας/υπηρεσιών.

### 5.3 Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας

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 (έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργεί η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων (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 Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος που θα καταρτιστεί στο πλαίσιο της «**Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων**» του Έργου.

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 de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)
- την πολιτική ασφαλείας (και τις υποκείμενες προδιαγραφές και περιορισμούς) του G-Cloud και του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των προϊόντων και υπηρεσιών που θα έχει ήδη προσφέρει για την Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων. 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 Φ1 του Έργου και θα επικαιροποιείται σύμφωνα με την παρούσα ή όποτε κρίνεται απαραίτητο από την ΕΠΠΕ του Έργου, καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησής του. 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 της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων.

## 5.4 Προσβασιμότητα – Ευχρηστία

### Προσβασιμότητα

Η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να υιοθετεί την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το ηλεκτρονικό περιεχόμενο της διαδικτυακής πύλης και των εφαρμογών της, η κατασκευή της πύλης και οι διαδικτυακές υπηρεσίες της, θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με το [v.4591/2019 \(ΦΕΚ 19/Α/12.2.2019\)](#) για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο τουλάχιστον «AA» (WCAG 2.0 level AA).

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις εφαρμογών που δεν εμπίπτουν στην κατηγορία διαδικτυακών υπηρεσιών, είναι απαραίτητη η αναλυτική τεκμηρίωση από τον Ανάδοχο της εξασφάλισης της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών προσβασιμότητας και ευχρηστίας εφαρμογών πληροφορικής.

Οι εφαρμογές θα περάσουν έλεγχο προσβασιμότητας από αυτόματο ελεγκτή (accessibility evaluation tools) με ευθύνη του Αναδόχου. Τα αποτελέσματα του ελέγχου θα χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της προσβασιμότητας των εφαρμογών.

Σημειώνεται ότι η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές ανά περίπτωση θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου, ο οποίος υποχρεούται να παραδώσει σχετικό παραδοτέο στο οποίο να αναφέρονται επακριβώς οι πρόνοιες που ακολουθήθηκαν για την τήρηση των προδιαγραφών προσβασιμότητας και ευχρηστίας και τα αποτελέσματα των ελέγχων.

### Ευχρηστία

Το σχεδιαζόμενο σύστημα ( όλων των υποσυστημάτων) 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 στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- *Συμβατότητα:* Οι web-εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers), καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών, συμπεριλαμβανομένων και των φορητών (tablets, smartphones), επομένως η διεπαφή με το χρήστη θα πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο / Λειτουργικό Σύστημα συσκευής (responsive design techniques).
- *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:
  - i. οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
  - ii. οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου),
  - iii. οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες,
  - iv. η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
  - v. 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, radio buttons, drop-down lists 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:

- i. 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.
  - ii. Παροχή βοήθειας με tutorials και userguides όπου κριθεί απαραίτητο από τη Φάση Φ1 με τίτλο «Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών».
  - iii. 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.
  - iv. Όλο το περιβάλλον χρήστη (userinterface, on-linehelp, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
  - v. Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλες τις λειτουργικές περιοχές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboardshortcuts).
- *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).
  - *Έλεγχος Χρηστικότητας:* Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά την διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη/αναβάθμιση συστημάτων 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).

## 5.5 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των συστημάτων (υλικού και λογισμικού) του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (openarchitecture) και ανοικτά συστήματα (opensystems). 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 εμπορικώς αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων

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 στο της «Μελέτης Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων», λαμβάνοντας υπόψη και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοικτά δεδομένα θα είναι διαθέσιμα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του παρόντος έργου ενώ η ευρετηρίαση τους θα γίνεται στο <http://data.gov.gr/>. Τα ανοικτά δεδομένα θα πρέπει να παρέχονται με τη μορφή διασυνδεδεμένων δεδομένων (linked data).

## 5.6 Άδειες Λογισμικού

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει για την παροχή της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων (π.χ. λειτουργικά συστήματα και antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά καθώς και για την υλοποίηση των επιμέρους Πακέτων Εργασίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων που προσφέρονται ως έτοιμο λογισμικό). Επίσης θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του, το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των ανωτέρω αδειών.

Το σύνολο του λογισμικού απαιτείται να προσφερθεί ως υπηρεσία (SaaS) από τον Ανάδοχο για την κάλυψη των απαιτήσεων του έργου για χρονικό διάστημα έως το τέλος της διάρκειας του Έργου. Οι σχετικές άδειες θα έχουν διετή διάρκεια η οποία ξεκινά με την παραλαβή της Πιλοτικής Λειτουργίας του Σταδίου Ι του έργου.

Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα. Επιπλέον οι άδειες θα πρέπει να μπορούν να μεταβιβασθούν χωρίς πρόσθετη οικονομική ή άλλη επιβάρυνση ή πρόσθετους όρους σε οποιονδήποτε Φορέα του Δημοσίου ο οποίος δυνητικά θα αναλάβει στο μέλλον την λειτουργία του συστήματος στην θέση του υφιστάμενου Φορέα Λειτουργίας.

Οι ανωτέρω Άδειες Λογισμικού θα πρέπει να καλύπτουν τις παρακάτω Ομάδες Χρηστών με τους αντίστοιχους πληθυσμούς

ΡΟΛΟΙ	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες/Επιχειρήσεις	Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη/Επιχείρηση – Gov.gr	Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης	ITSM	Πλήθος Χρηστών
-------	--	--	----------------------------	------	----------------

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

<b>Πολίτες/Επιχειρήσεις</b>	✓	✓	✓		Χωρίς Περιορισμό
<b>Υπάλληλοι ΚΕΠ</b>	✓				3000
<b>Υπάλληλοι ΚΕΠ</b>			✓		1500
<b>Δημόσιοι Υπάλληλοι</b>	✓				500
<b>Διαχειριστές Contact Center</b>			✓		150
<b>Διαχειριστές ITSM</b>				✓	2
<b>Χρήστες ΓΓΠΣΔΔ ITSM</b>			✓	✓	70
<b>Δημόσιοι Υπάλληλοι – Χρήστες ITSM</b>				✓	1000

Ειδικά για το Contact Center και την πλατφόρμα ITSM θα πρέπει να δοθούν τα κάτωθι:

#### 5.6.1 Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές Contact Center και NLU

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στα πλαίσια παράδοσης της πλατφόρμας Contact Center να παραδώσει ολοκληρωμένο σύστημα τηλεπικοινωνιακών υποδομών για την λειτουργία της Contact Center πλατφόρμας και ποιο συγκεκριμένα:

- 1) Τηλεπικοινωνιακές υποδομές οι οποίες να μπορούν να υποστηρίξουν συνολικά 1100 ταυτόχρονες εισερχόμενες κλήσεις και 550 εξερχόμενες.
- 2) Άδειες Contact Center Agent συνολικά 1570 χρηστών με πλήρης αδειοδότηση όλων των καναλιών
- 3) Άδειες 157 Contact Center Supervisors για την εποπτεία των Agent, της διαχείρισης της πλατφόρμας και των πόρων αυτής.
- 4) Άδειες για την ηχογράφηση 500 ταυτόχρονων καναλιών με κρυπτογράφηση (για την ηχογράφηση των NLU καναλιών)

Επιπρόσθετα για την πλατφόρμα NLU ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει:

- 1) Άδειες 500 καναλιών αναγνώρισης φυσικού λόγου φωνής (Voice NLU)
- 2) Άδειες 500 καναλιών αναγνώρισης φυσικού λόγου κειμένου (Chat NLU)
- 3) Άδειες 500 καναλιών ταυτοποίησης χρηστών μέσω βιομετρικών φωνής

Σημειώνεται ότι η αναθέτουσα αρχή σε συνεργασία με την ΓΓΠΣΔΔ θα εξασφαλίσει:

- 1) Την πρόσβαση των agents/ χρηστών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω ασφαλούς σύνδεσης (π.χ. VPN, ΣΥΖΕΥΞΙΣ) καθώς και την πρόσβαση των προσφερόμενων φυσικών Agent στα πλαίσια του έργου
- 2) Την διαχείριση της ποιότητας της υπηρεσίας για την ορθή λειτουργία των υπηρεσιών πραγματικού χρόνου (φωνής και video)
- 3) Την πρόσβαση των συστημάτων/ εφαρμογών στο διαδίκτυο
- 4) Την ασφαλή διασύνδεση μεταξύ του G-Cloud και του Public Cloud
- 5) Τον αποθηκευτικό χώρο για την φύλαξη των ηχογραφήσεων
- 6) Τους απαραίτητους πόρους εικονικών μηχανών για την εγκατάσταση των παραπάνω υποδομών στις υποδομές G-Cloud

### 5.6.2 Πλατφόρμα ITSM

Στα πλαίσια του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει την πλατφόρμα ITSM σε πλήρη λειτουργία, και πιο συγκεκριμένα.

- 1) Την πλατφόρμα ITSM τόσο για την λειτουργία της από την ομάδα της ΓΓΠΣ και των προσφερόμενων στο έργο Agents, όσο και την πλατφόρμα εισόδου των εξωτερικών χρηστών αυτής.
- 2) Άδειες 60 ονομαστικών χρηστών διαχείρισης αιτημάτων
- 3) Άδειες 10 ονομαστικών χρηστών διαχείρισης αλλαγών
- 4) Άδειες 2 ονομαστικές χρηστών διαχειριστών της πλατφόρμας
- 5) Άδειες 1000 εξωτερικών χρηστών της πλατφόρμας
- 6) Διασύνδεση με την πλατφόρμα Contact Center και χρήση από τους πόρους αυτής για
  - α) 100 καναλιών εισερχομένων
  - β) 50 καναλιών εξερχομένων
  - γ) 70 αδειών Contact Center Agent
  - δ) 7 αδειών Contact Center Supervisor

Σημειώνεται ότι η αναθέτουσα αρχή θα εξασφαλίσει:

- 1) Την πρόσβαση των agents/ χρηστών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω ασφαλούς σύνδεσης (π.χ. VPN, ΣΥΖΕΥΞΙΣ) καθώς και των προσφερόμενων Agent στα πλαίσια του έργου
- 2) Την διαχείριση της ποιότητας της υπηρεσίας για την ορθή λειτουργία των υπηρεσιών πραγματικού χρόνου (φωνής και video)
- 3) Την πρόσβαση των συστημάτων/ εφαρμογών στο διαδίκτυο
- 4) Την ασφαλή διασύνδεση μεταξύ του G-Cloud και του Public Cloud

Τους απαραίτητους πόρους εικονικών μηχανών για την εγκατάσταση των παραπάνω υποδομών στις υποδομές G-Cloud

## 6. Υπηρεσίες ΣΤΑΔΙΟΥ 1

### 6.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων του Έργου, η οποία θα αποτελέσει τον βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου.

Η μελέτη **Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων** κρίνεται απαραίτητο να επικαιροποιείται από τον Ανάδοχο αμέσως μετά την ολοκλήρωση κάθε φάσης του έργου ή/και όποτε κρίνεται από την ΕΠΠΕ αναγκαίο, ώστε ανά πάσα στιγμή έως και την ολοκλήρωση να υπάρχει η ορθή και αναλυτική τεκμηρίωση όλου του έργου.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει πως κατά τη διάρκεια κατάρτισης της Ανάλυσης Απαιτήσεων θα προσδιοριστούν τα παρακάτω:

- Οι προτεραιότητες της υλοποίησης λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων στο έργο Υπηρεσιών ώστε οι Υπηρεσίες να προσαρμοστούν, απορροφήσουν, υποστηρίξουν και αξιοποιήσουν το νέο περιβάλλον.
- Ο περιορισμός και ακριβής καθορισμός της χρονικής εμπλοκής των υπηρεσιακών παραγόντων



- Ο τρόπος μέτρησης της πραγματικής βελτίωσης της εμπειρίας του πολίτη

Επιπρόσθετα, 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, των οποίων ο σκοπός, η δομή και το περιεχόμενο θα περιγράφεται αναλυτικά στην προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου:
  1. Οργανωτικό Σχήμα/ Δομή Διοίκησης Έργου
  2. Επικαιροποιημένη Ομάδα Έργου
  3. Σχέδιο Επικοινωνίας
  4. Επικαιροποιημένο – αναλυτικό χρονοδιάγραμμα Έργου
  5. Διαχείριση Θεμάτων
  6. Εκτίμηση / Διάγνωση & Διαχείριση Κινδύνων
  7. Διασφάλιση – Έλεγχος Ποιότητας
  8. Διαχείριση Αρχείων - Δεδομένων
  9. Διαχείριση Αλλαγών
  10. Διοικητική Πληροφόρηση.
- Καταγραφή, αξιολόγηση και επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης του Φορέα Λειτουργίας.
- Μοντελοποίηση διαδικασίας υλοποίησης / Μεθοδολογία ανάπτυξης λογισμικού. Απαιτείται αναφορά στη σχετική μεθοδολογία (π.χ. Rational Unified Process, κλπ.) με την οποία θα είναι συμβατή η διαδικασία υλοποίησης των Υποσυστημάτων του Έργου.
- 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.
- Προσδιορισμός και προσαρμογή των απαραίτητων επιχειρησιακών διαδικασιών που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία του συστήματος. Τήρηση ισχύοντος νομικού πλαισίου και πρόβλεψη για μελλοντικές αλλαγές διαδικασιών, στο πλαίσιο της υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Αντιμετώπιση επιμέρους θεμάτων σχετικά με τις ιδιαιτερότητες του Φορέα Λειτουργίας.
- Οριστικοποίηση – εξειδίκευση της σύνδεσης επιχειρησιακών στόχων και απαιτήσεων με τεχνικές προδιαγραφές και αρχιτεκτονική προσέγγιση - προτεινόμενο σχεδιασμό.
- Μεθοδολογία και αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής όπως αυτά εξειδικεύονται στην Παρ. 6.1.1
- Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος
- Μεθοδολογία υλοποίησης διαλειτουργικότητας με πληροφοριακά συστήματα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Σημείωση: Η μελέτη διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα θα αποτελέσει ξεχωριστό παραδοτέο το οποίο θα παραδοθεί στη Φάση Φ1 και θα εξειδικεύεται περαιτέρω καθόλη τη διάρκεια του Έργου.
- Οριστικοποίηση και αποσαφήνιση όλων των ζητημάτων σχετικά με το σχεδιασμό της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, όπως:

- ο Η τελική αρχιτεκτονική του
- ο Η ανάλυση απαιτήσεων όλων των Πακέτων Εργασίας του Έργου (π.χ. διαδικασίες, αναγκαία έντυπα, κωδικοποιήσεις, στατιστικές αναφορές, πρωτόκολλα ποιοτικού ελέγχου, διασυνδέσεις κλπ.).
- ο Οι απαιτήσεις χρηστών. Η συλλογή των απαιτήσεων χρηστών θα πραγματοποιηθεί από τα στελέχη του Αναδόχου ακολουθώντας διαδικασία συνεντεύξεων με χρήστες που θα αντιπροσωπεύουν επαρκώς τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες, οι οποίοι θα υποδειχτούν από τα αρμόδια στελέχη του Φορέα Λειτουργίας και θα βασιστεί στις προδιαγραφές της παρούσας διακήρυξης.
- ο Προσδιορισμός κατηγοριών χρηστών και αναλυτική καταγραφή των ρόλων και αρμοδιοτήτων για κάθε Λειτουργική Περιοχή ξεχωριστά.
- ο Πλήρης εννοιολογικός σχεδιασμός των υποσυστημάτων του έργου, όπως διαγράμματα οντοτήτων – ρόλων (entity relationship diagrams), ρόλοι χρηστών, προβλήματα διασυνδέσεων εφαρμογών, χρήση πρωτοκόλλων ανταλλαγής δεδομένων, κλπ.

Καθορισμός με ακριβή στοιχεία του αριθμού των χρηστών και της επίδοσης του συστήματος σε διάφορες περιπτώσεις φόρτου. Διαφορετικά σενάρια φόρτου-επίδοσης θα δοκιμαστούν στο πλαίσιο ειδικών ελέγχων με τεχνητό φορτίο (stress tests) κατά τη «Δοκιμαστική Λειτουργία».

- Περιγραφή του εργαλείου stress tests που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου.
- Οδηγό εκπαίδευσης, ο οποίος θα περιλαμβάνει τη μεθοδολογική προσέγγιση, την οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης. Ο Ανάδοχος οφείλει να εξετάσει το επίπεδο των βασικών χρηστών και να προσαρμόσει ανάλογα τη μεθοδολογία, τους όρους, το πρόγραμμα (πλάνο) κατάρτισης και το υλικό της βασικής εκπαίδευσης των βασικών χρηστών, καθώς και θα προτείνει αναλυτική μεθοδολογία μεταφοράς τεχνογνωσίας στα αρμόδια στελέχη του Φορέα Λειτουργίας.
- Αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων.
- Περιγραφή της Τεκμηρίωσης και των Εγχειριδίων Χρήσης για τον καθορισμό των προτύπων που θα ακολουθηθούν.
- Αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας deployment του έργου (π.χ. σταδιακή, bigbang), και των διαδικασιών παράλληλης λειτουργίας και μεταβατικού σταδίου.

#### Εκπόνηση Μελέτης Μετάπτωσης Δεδομένων/Μεταφοράς Εφαρμογών

- Προσδιορισμός και τεκμηρίωση του συνόλου των δεδομένων τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν στο Σύστημα.
- Μεθοδολογία και πλήρης οδηγός για τη διαδικασία μετάπτωσης δεδομένων και διαδικασιών από υπάρχοντα συστήματα.
- Γραμμογράφηση αρχείων προς μετάπτωση
- Προγραμματισμός μετάπτωσης δεδομένων και διαδικασιών

Στο πλαίσιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, συγκεκριμένα θέματα, εκτός των ανωτέρω θα εξειδικευτούν περαιτέρω, των οποίων το περιεχόμενο περιγράφεται στη συνέχεια. Τα θέματα αυτά είναι τα εξής:

- Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχου
- Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα
- Μελέτη Ασφάλειας
- Εκτίμηση / Διάγνωση & Διαχείριση Κινδύνων

### 6.1.1 Σενάρια Ελέγχου

Τα σενάρια ελέγχου που θα προετοιμάσει ο Ανάδοχος θα συνοψίζουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες, ανά διαδικασία και Λειτουργική Περιοχή, θα πρέπει να αντιστοιχίζονται με τις απαιτήσεις (requirements) της Ανάλυσης Απαιτήσεων και θα πρέπει να συνοδεύονται από τα αντίστοιχα δοκιμαστικά δεδομένα (test data).

Η εφαρμογή των σεναρίων θα γίνεται με την εκτέλεση των Περιπτώσεων Ελέγχου (Test Cases), που αποτελούν επιμέρους λειτουργικές οντότητες των σεναρίων και η κάθε μία ελέγχει ένα συγκεκριμένο κομμάτι της λειτουργικότητας της κάθε λειτουργικής περοχής.

Οι Περιπτώσεις Ελέγχου (Test Cases) θα καλύπτουν τους παρακάτω τύπους ελέγχων:

1. **Συμμόρφωσης με τις λειτουργικές προδιαγραφές** της διακήρυξης, όπως αυτές θα εξειδικευτούν στην ανάλυση απαιτήσεων των συστημάτων στο πλαίσιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου.
2. **Επίδοσης**, όπου ελέγχονται οι χρόνοι απόκρισης του συστήματος.
3. **Ασφάλειας**, όπου ελέγχεται κατά πόσο η πρόσβαση και οι διάφορες ενέργειες στο σύστημα γίνονται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
4. **Έλεγχοι διαθεσιμότητας** των λειτουργικών περιοχών για τις περιπτώσεις αστοχιών λογισμικού συστήματος. Για την εκτέλεση των συγκεκριμένων ελέγχων θα πρέπει να γίνονται εσκεμμένες παρεμβάσεις με κλείσιμο, για παράδειγμα, επιμέρους στοιχείων λογισμικού.

Κατ' ελάχιστο, θα πρέπει μέσω των σεναρίων ελέγχου να δίνεται η δυνατότητα για εκτέλεση:

- αυτοματοποιημένων δοκιμών μονάδων (unit tests)
- δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (system tests)
- δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests)
- δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests).

Ο τρόπος παρουσίασης των Περιπτώσεων Ελέγχου (Test Cases), που αποτελούν επιμέρους λειτουργικές οντότητες των σεναρίων και η κάθε μία ελέγχει ένα συγκεκριμένο κομμάτι της λειτουργικότητας της κάθε Λειτουργικής Περιοχής, θα είναι δομημένος και συστηματικός και θα ακολουθεί ένα συγκεκριμένο πρότυπο, το οποίο θα εφαρμόζεται σε όλες τις λειτουργικές περιοχές.

Το πρότυπο αυτό αποτελείται από μία σειρά επεξηγηματικών πεδίων σε έναν πίνακα που είναι κοινός για όλες τις Περιπτώσεις Ελέγχου. Ο πίνακας και οι επεξηγήσεις των πεδίων απεικονίζονται παρακάτω:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	
<b>Κωδικός Test Case</b>	«Μοναδικός κωδικός αναγνώρισης για κάθε test case»
<b>Περιγραφή Test Case</b>	«Κείμενο που περιγράφει τη λειτουργία που εκτελεί το test Case»
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ – ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ	
<b>Απαιτήσεις συστήματος πριν την εκτέλεση του testcase</b>	«Ενέργειες που απαιτούνται στο σύστημα για την εκτέλεση του Σεναρίου που περιγράφεται. (π.χ. άνοιγμα αρχείου, εισαγωγή αρχείου)»
<b>Δεδομένα εισόδου</b>	«Τιμές δεδομένων εισόδου που εκτελούν το test case και επαληθεύουν το επιτυχές αποτέλεσμα εξόδου.»

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	
<b>Ενέργειες εκτέλεσης</b>	<p><i>Βήμα-βήμα (οδηγός χρήστη test case)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ανοίγω...</li> <li>2. Πληκτρολογώ στο πεδίο Χ τον Αριθμό 2800</li> <li>3. Πατάω το πλήκτρο εκτέλεση</li> <li>Ν. κτλ.</li> </ol> <p>Σε αυτό το σημείο θα παρατίθεται και σχετική εικόνα (printscreen) από την εφαρμογή με ενδεικτικό βελάκι που να σημειώνει το σημείο της οθόνης στο οποίο παρεμβαίνει ο χρήστης.</p>
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	
<b>Αναμενόμενα Αποτελέσματα</b>	<p>«Τιμές (αποτελέσματα πράξεων) Έγγραφα (Αποτελέσματα ενεργειών)»</p>

Για τη διευκόλυνση της διαδικασίας εκτέλεσης των Περιπτώσεων Ελέγχου κρίνεται απαραίτητη η χρήση του εντύπου «Ημερολόγιο Ελέγχων», το οποίο παρατίθεται παρακάτω. Με τη χρήση του Ημερολογίου Ελέγχων καθίσταται εφικτή η τεκμηρίωση και ορθή διαχείριση των αποκλίσεων κατά τη φάση της εκτέλεσης των Σεναρίων Ελέγχου των συστημάτων.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ (TEST CASE EXECUTION)		
<b>Χρήστης:</b>		
<b>Σύστημα:</b>		
<b>Ημερομηνία:</b>		
<b>Κωδικός Σεναρίου:</b>		
<b>Κωδικός Test Case</b>	<b>Επιτυχία/ Αποτυχία</b>	<b>Παρατηρήσεις</b>

Στο Ημερολόγιο Ελέγχων καταγράφονται τα αποτελέσματα της εκτέλεσης των περιπτώσεων ελέγχων. Κάθε περίπτωση ελέγχου χαρακτηρίζεται ως επιτυχής ή όχι. Για να θεωρηθεί μία περίπτωση ελέγχου αποτυχημένη θα πρέπει να έχει καταγραφεί γι' αυτή ένα τουλάχιστον σφάλμα.

Στο πεδίο παρατηρήσεις καταγράφονται τα αποτελέσματα του ελέγχου. Σε περίπτωση που υπάρχουν σφάλματα, καταγράφεται περιληπτική περιγραφή τους στο πεδίο παρατηρήσεις, δίνεται αύξων αριθμός σφάλματος και διορθώνεται από τον ανάδοχο. Το σενάριο ελέγχου γίνεται αποδεκτό όταν δεν υπάρχουν σφάλματα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποτυπώσει στο τεύχος «Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχου», το σύνολο των σεναρίων ελέγχου και συνοπτική περιγραφή της μεθοδολογίας που θα ακολουθηθεί κατά την εκτέλεσή τους. Το τεύχος αυτό θα πρέπει να υποβληθεί από τον Ανάδοχο πριν από την προβλεπόμενη, στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, έναρξη διενέργειας των ελέγχων αποδοχής των Υποσυστημάτων. Ο χρόνος παράδοσης του τεύχους αυτού θα πρέπει να εμφανίζεται στο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου μαζί με τα υπόλοιπα παραδοτέα.

Οι έλεγχοι, που θα περιγράφονται στο τεύχος «Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχου», δεν θα είναι δεσμευτικοί. Θα μπορούν να επεκταθούν, με την προσθήκη νέων, οι οποίοι όμως θα είναι σύμφωνοι με τις αναλυτικές λειτουργικές απαιτήσεις που θα έχουν καταγραφεί στο Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου.

#### **6.1.2 Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπονήσει Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων με Τρίτα Συστήματα η οποία και θα εξειδικεύεται καθόλη τη διάρκεια του Έργου. Στο πλαίσιο εκπόνησης της εν λόγω μελέτης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στα παρακάτω:

- να διερευνήσει τις απαιτήσεις διεπαφής με το σύνολο των τρίτων συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- να προσδιορίσει λεπτομερώς τις προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας, τόσο επιχειρησιακά, όσο και τεχνολογικά. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει σαφώς, κατ' ελάχιστο, τα εξής στοιχεία:
  - ο τους αποδέκτες των υπηρεσιών και το εύρος των στοιχείων που θα λαμβάνουν
  - ο τον τρόπο χρήσης και τη συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών
  - ο το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής
  - ο τον εξωτερικό Φορέα και το Σύστημα/Υποσύστημά με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο
  - ο τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης ανταλλαγής δεδομένων, δηλ. αν πρόκειται για αποστολή ή λήψη στοιχείων / δεδομένων σε ή από τρίτα συστήματα
  - ο τον τρόπο για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα
  - ο τον τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων
  - ο την τεχνολογία αποστολής/ λήψης των πληροφοριών (τεχνολογία webservices, πρωτόκολλα επικοινωνιών, μορφή μεταδεδομένων, κλπ.)
  - ο τη μορφή των πληροφοριών (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μετα-πληροφορίας/ δεδομένων).
  - ο το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εφόσον υφίσταται και το οποίο επιτρέπει στον Φορέα Λειτουργίας του έργου να αιτείται την παροχή και λήψη των συγκεκριμένων δεδομένων από τον εκάστοτε φορέα

#### **6.1.3 Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος**

Ο Ανάδοχος, λαμβάνοντας υπόψη την Πολιτική Ασφάλειας που ακολουθείται στο G-Cloud, στο πλαίσιο της Μελέτης Ασφάλειας, θα πρέπει να προσδιορίσει την Πολιτική Ασφάλειας η οποία θα εφαρμοστεί στο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού - ΣΔΑΔ, καθώς και να εκπονήσει Μελέτη αποτίμησης επικινδυνότητας του Συστήματος.

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. Επίσης, στο πλαίσιο της μελέτης θα πρέπει να προδιαγραφούν όλα τα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προσβασιμότητας των υπηρεσιών.

Ειδικότερα, θα πρέπει να προδιαγραφεί η κατάλληλη πολιτική, ώστε να εξασφαλιστούν τα παρακάτω:

- **Ταυτοποίηση** (authentication): έλεγχος της αυθεντικότητας της ταυτότητας των μερών μιας ανταλλαγής δεδομένων.
- **Εξουσιοδότηση** (Authorization): η πρόσβαση του χρήστη πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένη.
- **Ακεραιότητα** (integrity): τα δεδομένα θα πρέπει να παραμείνουν ακέραια, δηλαδή να μην υπόκεινται σε αλλοιώσεις. Για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας των δεδομένων είναι απαραίτητη η χρήση μηχανισμών εξασφάλισης της ακεραιότητας και συνέπειάς τους (consistency) και αποτροπής επιθέσεων δολιοφθοράς δεδομένων (μη εξουσιοδοτημένη αντιγραφή, μη εξουσιοδοτημένη καταστροφή δεδομένων, κλπ.).
- **Εμπιστευτικότητα** (confidentiality): η τήρηση του απορρήτου των δεδομένων. Η πληροφορία θα διατίθεται μόνο στους χρήστες εκείνους που είναι εξουσιοδοτημένοι. Η πιστοποίηση της δικαιοδοσίας των χρηστών θα πρέπει να βασιστεί πάνω στο σύστημα των ρόλων, που είναι και το διεθνές de facto standard λόγω της ευελιξίας που προσφέρει. Επίσης, θα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αποτρέπονται επιθέσεις κλοπής δεδομένων.
- **Διαθεσιμότητα** (availability): το σύστημα και τα δεδομένα πρέπει να είναι διαθέσιμα όταν απαιτείται.
- **Μη δυνατότητα άρνησης συμμετοχής** (non-repudiation): ο χρήστης δεν πρέπει να μπορεί να αρνηθεί τη συμμετοχή του στην ανταλλαγή των δεδομένων.
- **Διαφάνεια** (transparency): πρέπει να γίνεται τεκμηρίωση των διαδικασιών της επεξεργασίας ώστε να μπορούν να ελεγχθούν.
- **Δυνατότητα ελέγχου** (revision / audit): κάθε τροποποίηση ή επεξεργασία των δεδομένων πρέπει να μπορεί να ελεγχθεί, δηλαδή από ποιόν έγινε και πότε.
- **Ευθύνη** (accountability): πρέπει να προκύπτει ποιος είναι υπεύθυνος για την εισαγωγή, πρόσβαση ή τροποποίηση κάθε δεδομένου.

Ειδικότερα, η Μελέτη Ασφάλειας θα πρέπει, κατ' ελάχιστο, να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- ✓ Penetration Testing – Vulnerability Assessment: Έλεγχος του δικτύου από το Internet και από το εσωτερικό του Φορέα Λειτουργίας με τα δικαιώματα ενός απλού χρήστη, εντοπισμός των κενών ασφαλείας και των πιθανών σημείων μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, δημιουργία αναλυτικής αναφοράς για τα προβλήματα ασφαλείας και τις προτάσεις για τη διόρθωσή τους. Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο hardening των διακομιστών και του λογισμικού που φιλοξενούν καθώς και στην αποτροπή επιθέσεων που βρίσκονται στη λίστα OWASPTop 10 όπως αυτή θα ισχύει κατά την περίοδο εκπόνησης της μελέτης.
- ✓ IT Structure Analysis, Risk Analysis, Security Plan, Security Policy: Ανάλυση του δικτύου και των συστημάτων και καθορισμός των υπηρεσιών που προσφέρονται, ανάλυση των κινδύνων που διατρέχει κάθε σύστημα, δημιουργία μελέτης ασφάλειας με προτάσεις για τη δημιουργία ασφαλούς δικτύου, πρόταση πολιτικής ασφαλείας του δικτύου, Risk Management, Classification Management, δημιουργία δομών monitoring – auditing.
- ✓ Incident Response Planning: Δημιουργία Incident Response Team, καθορισμός ρόλων και εκπαίδευση, σχεδιασμός αντίδρασης σε κάθε ενδεχόμενη απειλή. Μηχανισμός για αναφορά συμβάντων από χρήστες, ανάθεση σε τεχνικό μηχανογράφησης και καταγραφής του χειρισμού του συμβάντος.

## 6.2 Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων

Στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών μετάβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να μεταφέρει το σύνολο των στοιχείων, δεδομένων, διαδικασιών, και υπηρεσιών που υλοποιούνται από το Υφιστάμενο Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης των ΚΕΠ, στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, όπου αυτό προκύπτει σαν απαραίτητο με βάση τις διαδικασίες που υλοποιούνται στην Υποδομή.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει την στρατηγική και μεθοδολογία ανάδειξης και διαχείρισης δεδομένων που αφορούν τη σχέση του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο θα διασφαλιστεί η απρόσκοπτη, ασφαλής και ποιοτική λειτουργία των συστημάτων της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων.

## 6.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων αναμένεται να λειτουργήσει ως βασικός μοχλός ανάπτυξης και παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με τον τρόπο αυτό να συντελέσει ουσιαστικά στην αναβάθμιση των Παρεχόμενων Υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις.

Ο βαθμός επιτυχίας, του συγκεκριμένου εγχειρήματος ωστόσο συναρτάται με αυτόν της αποδοχής του Συστήματος από τα μέλη του Ανθρώπινου Δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και της ενσωμάτωσης της λειτουργικότητάς του στις καθημερινές επιχειρησιακές της διαδικασίες.

Υπό το πρίσμα αυτό, στο πλαίσιο του συγκεκριμένου Έργου προβλέπονται μια σειρά από Ενέργειες Εκπαίδευσης των Μελών του Ανθρώπινου Δυναμικού, που θα κληθεί να αξιοποιήσει και να υποστηρίξει τη λειτουργία του Συστήματος στο πλαίσιο διαφορετικών λειτουργικών ρόλων, οι οποίοι σκιαγραφούνται ως ακολούθως:

### **A. Διαχειριστές**

Στα πλαίσια της Φάσης αυτής ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε **15 στελέχη** οι οποίοι θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή / Φορέα Λειτουργίας, οι οποίοι θα αναλάβουν τον ρόλο των κεντρικών διαχειριστών της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων.

Η εκπαίδευση θα αφορά τόσο στη διαχείριση όσο και στη χρήση του συνόλου του λογισμικού υποδομής και των εφαρμογών των επιμέρους Πακέτων Εργασίας. Στόχος της αποτελεί αφενός η εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού του Φορέα Λειτουργίας στη διαχείριση της προσφερόμενης λύσης αλλά και στην κατάρτιση τους σε νέες τεχνολογίες έτσι ώστε να είναι σε θέση να λειτουργούν αυτόνομα το σύνολο της υποδομής στα πλαίσια των επιχειρησιακών αναγκών και στόχων που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη.

Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο και εξειδικευμένο στις ανάγκες του Έργου και θα πρέπει να περιλαμβάνει συνολικά κατ' ελάχιστον **έξι (6) εξειδικευμένα (tailored) εκπαιδευτικά σεμινάρια**, συνδυασμός των οποίων θα προσφερθεί σε κάθε έναν από τους **δέκα πέντε (15) εκπαιδευόμενους** – κεντρικούς διαχειριστές του Φορέα Λειτουργίας.

Οι συγκεκριμένες ομάδες των εκπαιδευόμενων του Φορέα Λειτουργίας και το λεπτομερές πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα παρακολουθήσουν θα οριστικοποιηθεί κατά τον σχεδιασμό του Έργου κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα Αρχή.

Κάθε ένα από τα παραπάνω σεμινάρια θα πρέπει να έχει ελάχιστη διάρκεια **τριάντα (30) εκπαιδευτικές ώρες** (45 λεπτά διάρκεια) καταναμεμένες ισόποσα σε 5 ημέρες (ήτοι 6 ώρες ανά ημέρα), **θα μπορεί να το παρακολουθούν έως 15 άτομα**, ήτοι συνολικά θα πρέπει να προσφερθούν τουλάχιστον **εκατόν ογδόντα (180) ώρες εκπαίδευσης**.

Η εκπαίδευση των διαχειριστών θα γίνει εντός Αττικής σε χώρο που θα διαθέσει ο Ανάδοχος και ο οποίος θα διαθέτει όλες τις απαιτούμενες υποδομές για την επιτυχή υλοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ο Ανάδοχος θα καθορίσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης/κατάρτισης, θα σχεδιάσει, αναπτύξει και παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και θα υλοποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν το προτεινόμενο αντικείμενο (αναλυτικά περιεχόμενα), τις προσφερόμενες ώρες και ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα για την διεξαγωγή της εκπαίδευσης. Το τελικό αντικείμενο της εκπαίδευσης και οι ημερομηνίες συμμετοχής θα εξειδικευθούν κατά τον σχεδιασμό του έργου.

## B. Χρήστες (agents)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στα στελέχη οι οποίοι θα αναλάβουν τον ρόλο των εκπαιδευτών των χρηστών των συστημάτων-εφαρμογών της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων (agents).

Στο ανωτέρω πλαίσιο ο ανάδοχος θα πρέπει να διενεργήσει τουλάχιστον **150 όμοια σεμινάρια**, διαδικτυακά (και για λόγους αποφυγής συναθροίσεων λόγω της πανδημίας) με χρήση εργαλείων ευθύνης αναδόχου, ως ακολούθως:

- Συμμετέχοντες: έως 30 άτομα
- Διάρκεια σεμιναρίου: 2 ημέρες των 6 εκπαιδευτικών ωρών (45 λεπτά διάρκεια) έκαστη

ήτοι συνολικά θα πρέπει να προσφερθούν τουλάχιστον **χίλιες οκτακόσιες (1800) ώρες εκπαίδευσης**.

Η εκπαίδευση των agents θα αφορά στις λειτουργικότητες του νέου συστήματος του έργου, πιο συγκεκριμένα **στην χρήση όλων των εργαλείων** (υποσυστήματα, ροές, οθόνες, αναφορές, εσωτερικό service-desk κοκ) που θα έχουν διαθέσιμα στους σταθμούς εξυπηρέτησης από τους οποίους θα συναλλάσσονται σε όλο το εύρος του πολυκαναλικό συστήματος εξυπηρέτησης. Στόχος της εκπαίδευσης αποτελεί τα στελέχη που εκπαιδεύονται να καταστούν ικανοί στη χρήση των συστημάτων-εφαρμογών του έργου.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν το προτεινόμενο αντικείμενο, και τις προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης. Το τελικό αντικείμενο της εκπαίδευσης και οι ημερομηνίες συμμετοχής θα εξειδικευθούν κατά τον σχεδιασμό του έργου.

Ο Ανάδοχος θα καθορίσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης/κατάρτισης, θα σχεδιάσει, αναπτύξει και παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και θα υλοποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν το προτεινόμενο αντικείμενο (θεματικές ενότητες), τις προσφερόμενες ώρες και ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα για την διεξαγωγή της εκπαίδευσης. Το τελικό αντικείμενο της εκπαίδευσης και οι ημερομηνίες συμμετοχής θα εξειδικευθούν κατά τον σχεδιασμό του έργου.

## Γ. Ασύγχρονα Προγράμματα Κατάρτισης τελικών χρηστών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προετοιμάσει και παραδώσει εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατάρτισης τελικών χρηστών (agents), ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης, για όλα τα υποσυστήματα-εφαρμογές του έργου.



Τα συγκεκριμένα Προγράμματα κατάρτισης θα είναι συμβατά με διεθνή πρότυπα για την ανάπτυξη και τη μεταφορά εκπαιδευτικού υλικού (π.χ. AICC/CMI, ADL/SCORM 1.2. xAPI) και θα πρέπει να είναι δομημένα στη βάση αλληλεπιδραστικών πολυμεσικών υλοποιήσεων περιλαμβάνοντας ενδεικτικά :

- Animations
- Βίντεο
- Προσομοιώσεις χρήσης του Συστήματος
- Διαδικασίες αυτό-αξιολόγησης μέσω δομημένων ερωτηματολογίων

Τα συγκεκριμένα προγράμματα θα είναι διαθέσιμα μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης της Κατάρτισης του ΕΚΔΔΑ και θα είναι Ασύγχρονα Προγράμματα αυτό-διαχειριζόμενης μάθησης (self-paced learning).

## 6.4 Υπηρεσίες Εγγύησης

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες Εγγύησης σύμφωνα με τα απαιτούμενα στην τρέχουσα παράγραφο και ειδικότερα θα παρέχονται Υπηρεσίες υποστήριξης Καλής Λειτουργίας όπως περιγράφονται στην ενότητα 6.4.2 υπό συγκεκριμένο επίπεδο υπηρεσιών (SLA) που περιγράφεται στην 6.4.3. οι οποίες και παρέχονται δωρεάν.

Επιπρόσθετα κατά την περίοδο εγγύησης θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο υπηρεσίες:

1. Υπηρεσίες help desk που περιγράφονται στην ενότητα 6.4.1 και στην ενότητα 6.6
2. Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες που περιγράφονται στην ενότητα 6.7

Οι οποίες θα αποπληρωθούν με την οριστική παραλαβή του Έργου έστω αν και τμήμα αυτών θα παρασχεθεί στο πλαίσιο της περιόδου εγγύησης.

Μετά το πέρας της Περιόδου Εγγύησης και για χρονικό διάστημα τριών (3) ετών θα παρέχονται οι ίδιες υπηρεσίες, ως υπηρεσίες συντήρησης με κόστος :

Α. Για τις άδειες χρήσης Έτοιμου Λογισμικού με κόστος σύμφωνα με το ΟΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών για τις Άδειες Χρήσης του Έτοιμου Λογισμικού και Συντήρησης Εφαρμογών μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου

Β. Για τις Εφαρμογές σύμφωνα με το ΟΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών για τις Άδειες Χρήσης του Έτοιμου Λογισμικού και Συντήρησης Εφαρμογών μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου .  
**Για κάθε έτος μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου και έως τη λήξη της Περιόδου Συντήρησης (Τρία έτη)**, το κόστος συντήρησης εφαρμογής/ων δεν μπορεί να είναι μικρότερο του **15%** ή μεγαλύτερο του **20%** της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου για το Έργο (βλ. πίνακα 2 Εφαρμογές/ πεδίο «ΣΥΝΟΛΟ» στήλης «ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ»).

### 6.4.1 Υπηρεσίες help Desk

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών υπάγεται η οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης Χρηστών (helpdesk), με σκοπό την έγκαιρη και ουσιαστική υποστήριξη των χρηστών του έργου (διαχειριστές, agents) τόσο τηλεφωνικά όσο και ηλεκτρονικά (Web και email).

Στο αντικείμενο του help-desk περιλαμβάνεται:

- η παροχή πληροφοριών / διευκρινήσεων στους χρήστες ή / και διαχειριστές των συστημάτων σχετικά με τη χρήση των συστημάτων - εφαρμογών
- η εξυπηρέτηση μικρών-τυποποιημένων αιτημάτων (π.χ. reset password) (ο ακριβής αριθμός και τύπος αιτημάτων που θα μπορούν να εξυπηρετούνται θα καθορισθεί κατά τη μελέτη εφαρμογής του έργου)
- η υποδοχή αιτημάτων βλαβών ή δυσλειτουργιών συστατικών του έργου, η δρομολόγηση εξυπηρέτησης και η παρακολούθηση επίλυσης.

Η οργάνωση και λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης θα πρέπει να σχεδιαστεί και υλοποιηθεί σύμφωνα με τα παρακάτω:

- 1) Το Γραφείο Υποστήριξης Χρηστών θα λειτουργεί από τις 7.30 π.μ. έως τις 21.30 μ.μ τις εργάσιμες ημέρες. Ημέρα Σάββατο το Γραφείο Υποστήριξης Χρηστών θα λειτουργεί από τις 8.00 π.μ. έως τις 16.00 μ.μ. Κυριακές και επίσημες αργίες το γραφείο αρωγής χρηστών δε θα λειτουργεί.
- 2) ο Ανάδοχος θα πρέπει να στελεχώσει το Γραφείο Υποστήριξης Χρηστών ως εξής:
  - ο Δευτέρα-Παρασκευή: 7.30 π.μ. - 15.00 μ.μ: 9 ταυτόχρονα ενεργές θέσεις υποστήριξης
  - ο Δευτέρα-Παρασκευή: 15.00 μ.μ - 21.30 μ.μ: 3 ταυτόχρονα ενεργές θέσεις υποστήριξης
  - ο Σάββατο: 8.00 π.μ - 15.30 μ.μ: 2 ταυτόχρονα ενεργές θέσεις υποστήριξης
- 3) Για τη λειτουργία του Γραφείου θα αξιοποιηθεί εργαλείο ευθύνης του Αναδόχου
- 4) Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από υποδομές και σε χώρο του Αναδόχου.

Εάν κατά τη λειτουργία του Γραφείου, διαπιστωθεί ότι ο όγκος εισερχομένων είναι πολύ μεγάλος, δύναται να αξιοποιηθούν δικαιώματα προαίρεσης για την επαύξηση της δυναμικότητας.

Στο τέλος κάθε τριμήνου, ο Ανάδοχος υποβάλλει **έκθεση απολογισμού** της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο, εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία λήξης κάθε τριμήνου και θα περιλαμβάνει τα στοιχεία που ορίζονται στον πίνακα παραδοτέων για το τρίμηνο αναφοράς.

Στο πλαίσιο υποβολής της προσφοράς δεν απαιτείται υποβολή βιογραφικών, ούτε ονομαστικοποίηση των στελεχών.

#### 6.4.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Καλής Λειτουργίας

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών προβλέπονται:

##### α) Υπηρεσίες για το Έτοιμο Λογισμικό ή άλλο λογισμικό εφόσον έχει παραδοθεί στο πλαίσιο της παρούσας

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.
2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. 6.4.3 ) εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. 6.4.3, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της

ΕΠΕ.

5. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
6. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

## β) Υπηρεσίες για τις εφαρμογές

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.
2. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. 6.4.3 εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. 6.4.3 επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΕ.
5. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
6. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας. Στη περίπτωση αυτή η προμήθεια των νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού δεν αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου.
7. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
8. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.

## γ) Υπηρεσίες για το εξοπλισμό εφόσον έχει παραδοθεί στο πλαίσιο της παρούσας

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εξοπλισμού.
2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. 6.4.3) εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. 6.4.3, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

### 6.4.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες (SLA)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο

ισχύουν για όλα τα συστήματα και εφαρμογές όλων των πακέτων εργασίας που τίθενται σε δοκιμαστική λειτουργία έως και την ολοκλήρωση του Έργου.

### **Ορισμοί:**

- ✓ **Εξοπλισμό/ Λογισμικό/ Εφαρμογές:** το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού/ λογισμικού/ εφαρμογών που παραδόθηκαν/ αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος.
- ✓ **Βλάβη:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας εξοπλισμού/ λογισμικού/ εφαρμογών, η οποία επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- ✓ **Δυσλειτουργία:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας εξοπλισμού/ λογισμικού/ εφαρμογών, η οποία δεν επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**. Ο χρόνος αυτός είναι:
  - δώδεκα (12) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
  - δώδεκα (12) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 08.00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος βλάβης
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**. Ο χρόνος αυτός είναι:
  - Σαράντα οκτώ (48) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
  - Σαράντα οκτώ (48) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 08.00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας

### **Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:**

Σε περίπτωση υπέρβασης του **μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με:

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας

**για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας**, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Σε περίπτωση υπέρβασης του **μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης δυσλειτουργίας**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με:

- **0,02%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας

**για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας**, εφόσον αυτή είναι

εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Οι ρήτρες της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν στην περίπτωση που εξοπλισμός ή λογισμικό του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud (Government Cloud) ή/και του ΣΥΖΕΥΞΙΣ προκαλέσει αποδεδειγμένα δυσλειτουργία (τεκμαιρόμενη από τα εργαλεία και τις αναφορές διαθεσιμότητας των σχετικών πόρων / υπηρεσιών του G-Cloud) σε παραδοτέο του Έργου.

#### 6.4.4 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Outages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης Συντήρησης (ΠΕΣ) σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο **σε ώρες ΕΩΚ** (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα) εφόσον είναι εφικτό.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή **δε** θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

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

#### 6.5 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να παράσχει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας των συστημάτων των επιμέρους Πακέτων Εργασίας σύμφωνα με τη Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου (Βλ. παρ. 8) σε μια ομάδα κρίσιμων χρηστών - στελεχών του Φορέα Λειτουργίας ή/και Πιλοτικών Φορέων, υπό εικονικές συνθήκες λειτουργίας του, με πραγματικά δεδομένα. Στόχος είναι να αναδειχθούν τυχόν ελλείψεις στη λειτουργικότητα των συστημάτων ή άλλα προβλήματα στον σχεδιασμό πριν λειτουργήσουν τις λειτουργικές περιοχές στο κρίσιμο πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον.

Ως **Πιλοτικοί Φορείς (ενδεικτικά ΚΕΠ)** νοούνται οι Φορείς οι οποίοι θα εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών από την Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, οι οποίες θα επιλέγονται προς υλοποίηση καθόλη τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου. Το μέγιστο πλήθος των Πιλοτικών Φορέων ορίζεται σε 5.

Οι υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο, περιλαμβάνουν:

- Την επιβεβαίωση καλής λειτουργίας, σύμφωνα με τα επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχου, των υπηρεσιών αυτών.
- Τις τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, επίδοσης και διαθεσιμότητας, προσθήκες/τροποποιήσεις, σύνθεση, κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή

συνεργασία των συστημάτων της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής, τόσο μεταξύ τους, όσο και εξωτερικά, υπό συνθήκες Δοκιμαστικής λειτουργίας.

- 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.
- Την **επιτόπια υποστήριξη κατά την εργασία** (on the job training) για τη λειτουργία / έλεγχο των συστημάτων της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής:
  - ο του Φορέα Λειτουργίας με την επιτόπια παρουσία του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του Φορέα Λειτουργίας με τουλάχιστον ένα (1) στέλεχος του, καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών Πιλοτικής Λειτουργίας, για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων, την υποστήριξη χρηστών στο χειρισμό και λειτουργία των συστημάτων και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής.
  - ο των πιλοτικών Φορέων με την επιτόπια παρουσία **ενός (1) στελέχους** ανά πιλοτικό Φορέα, για **δύο (2) εβδομάδες**.

Ο ημερήσιος χρόνος απασχόλησης των στελεχών του Αναδόχου θα είναι **οκτώ (8) ώρες**, κατά τις ώρες λειτουργίας των αρμόδιων Δ/νσεων του Φορέα Λειτουργίας και των Πιλοτικών Φορέων.

Ο καθορισμός των πιλοτικών φορέων, θα πραγματοποιηθεί κατά την έναρξη της **παροχής των υπηρεσιών Πιλοτικής Λειτουργίας**.

- Τις βελτιώσεις των συστημάτων και την άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων και διόρθωση / διαχείριση λαθών.
- Τις βελτιώσεις των ρυθμίσεων των συστημάτων με στόχο τη βέλτιστη λειτουργία του.
- Την επικαιροποίηση των σεναρίων ελέγχου καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής (εφόσον πραγματοποιηθούν αλλαγές / προσθήκες στις λειτουργικές περιοχές που επηρεάζουν τα υφιστάμενα σενάρια ελέγχου)

Την επικαιροποίηση της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης των Υποσυστημάτων (εφόσον πραγματοποιηθούν αλλαγές / προσθήκες στις λειτουργικές περιοχές).

## 6.6 Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ

Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει **15 στελέχη** για την υποστήριξη λειτουργίας του help-desk της ΓΓΠΣΔΔ. Τα στελέχη αυτά θα λάβουν την απαιτούμενη εκπαίδευση με ευθύνη της ΓΓΠΣΔΔ. Οι βάρδιες που θα κληθούν να πληρώσουν είναι **μεταξύ 07.00 – 21.00** για τις εργάσιμες ημέρες και τα Σάββατα (μέχρι τις 16.00), ήτοι εξαιρούνται Κυριακές και αργίες. Η διάρκεια της βάρδιας δεν θα ξεπερνά τις **7,5 ώρες**.

Η διάρκεια παροχής των εν λόγω υπηρεσιών θα είναι για **24 μήνες** που συμπεριλαμβάνει το χρόνο εκπαίδευσης. Οι παρεχόμενες βάρδιες ανά στέλεχος θα αντιστοιχούν σε εργασία περίπου 10,5 μηνών ανά έτος (π.χ. για να καλύψουν την προβλεπόμενη ετήσια άδεια, κάποιες μικροασθένειες) και θα ανέρχονται για τους 24 μήνες σε **420 ανθρωποημέρες (βάρδιες) / στέλεχος** (συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης), ενώ καμία εβδομάδα δε θα ξεπερνούν τις 5.

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε χώρο της ΓΓΠΣΔΔ και με υποδομές – εξοπλισμό ευθύνης της.

Τα στελέχη αυτά θα πρέπει να διαθέτουν:

- απολυτήριο Λυκείου
- τουλάχιστον 6 μήνες προϋπηρεσία σε help-desk ή συναφείς υπηρεσίες

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Στο πλαίσιο υποβολής της προσφοράς δεν απαιτείται υποβολή βιογραφικών, ούτε ονομαστικοποίηση των στελεχών.

### 6.7 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να προσφέρει τις απαιτούμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, και πιο συγκεκριμένα:

Για το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης

- 1000 κανάλια επικοινωνίας για εισερχόμενες κλήσεις
- 500 κανάλια επικοινωνίας για εξερχόμενες κλήσεις
- 1 πενταψήφιο αριθμό της σειράς 15xxx
- 2.640 λεπτά για εξερχ. κλήσεις προς Σταθερά Ελλάδα/ ανά κανάλι εξερχόμενης / ανά μήνα
- 2.640 λεπτά για εξερχ. κλήσεις προς Κινητά Ελλάδα/ ανά κανάλι εξερχόμενης / ανά μήνα
- Πύλη διασύνδεσης για αποστολή SMS (SMS gateway)
- 25εκ SMS για αποστολή σε Κινητά Ελλάδα (συνολικά για τα 2 έτη)
- 100.000 μηνύματα Viber (συνολικά για τα 2 έτη)

Για την ΓΓΠΣ για χρήση της πλατφόρμας ITSM

- 100 κανάλια επικοινωνίας για εισερχόμενες κλήσεις
- 50 κανάλια επικοινωνίας για εξερχόμενες κλήσεις
- 1 πενταψήφιο αριθμό της σειράς 15xxx
- 2.640 λεπτά για εξερχ. κλήσεις προς Σταθερά Ελλάδα/ ανά κανάλι εξερχόμενης / ανά μήνα
- 2.640 λεπτά για εξερχ. κλήσεις προς Κινητά Ελλάδα/ ανά κανάλι εξερχόμενης / ανά μήνα

Οι παραπάνω τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες θα πρέπει να προσφερθούν για διάστημα τουλάχιστον **2 ετών** (με έναρξη την ολοκλήρωση της Πιλοτικής Λειτουργίας).

Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίσει

- 1) Την πρόσβαση των agents/ χρηστών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω ασφαλούς σύνδεσης (π.χ. VPN, ΣΥΖΕΥΞΙΣ)
- 2) Την πρόσβαση των συστημάτων/ εφαρμογών στο διαδίκτυο
- 3) Το mail gateway για την αποστολή emails στους εξυπηρετούμενους
- 4) Την ασφαλή διασύνδεση μεταξύ του G-Cloud και του Public Cloud

Παραδοτέο	Περιεχόμενα	Μήνας Παράδοσης
Π7.1 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες	3 μηνιαίες αναφορές όσων αναφέρονται ανωτέρω	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη M27

## 6.8 Υπηρεσίες Υποστήριξης ΟΠΣ ΤΑ

Σύμφωνα με τις Οδηγίες του ΣΔΕ (Συστήματος Διαχείρισης Ελέγχου) του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, από το οποίο γίνεται η χρηματοδότηση του έργου, **ο Ανάδοχος της παρούσας σύμβασης θα υποχρεούται να ενημερώνει το ΟΠΣ ΤΑ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ταμεία Ανάκαμψης) για την πρόοδο υλοποίησης της σύμβασης** και την τήρηση των συμβατικών του υποχρεώσεων αναφορικά με τις φάσεις, τα πακέτα έργου και τα παραδοτέα, όπως αυτά αποτυπώνονται στο Τεχνικό Δελτίο Σύμβασης.

Η ενημέρωση της προόδου της σύμβασης **γίνεται με συμπλήρωση από τον Ανάδοχο του Εντύπου Δ6\_Δελτίο Παρακολούθησης Υλοποίησης Σύμβασης.**

Το Δελτίο Παρακολούθησης Υλοποίησης Σύμβασης συνιστά μία εποπτική καταγραφή των βασικών συνιστωσών υλοποίησης του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του έργου και παρέχει πληροφορίες ως προς την πρόοδο των επιμέρους ενεργειών και τυχόν αποκλίσεις από τον αρχικό προγραμματισμό, καθώς και ως προς τη ρεαλιστικότητα των προβλέψεων ολοκλήρωσης των επιμέρους σταδίων και την έγκαιρη ολοκλήρωση του. Περιλαμβάνει επιπλέον στοιχεία για τις ενέργειες ωρίμανσης που υπολείπονται κατά το χρόνο υπογραφής της σύμβασης.

**Ο Ανάδοχος ενημερώνει το Δελτίο Παρακολούθησης Υλοποίησης Σύμβασης μια φορά ανά μήνα**, καθώς και κάθε φορά που:

- μία ενέργεια δεν επιτυγχάνεται εντός της προβλεπόμενης χρονικής προθεσμίας, προκειμένου να δηλωθεί η νέα εκτιμώμενη ημερομηνία ολοκλήρωσής της (εφόσον δεν επιφέρει αλλαγές στο συνολικό χρονοδιάγραμμα του έργου στο ΕΣΑΑ, αλλιώς υποβάλλει αίτημα τροποποίησης του ΤΔΕ), ή παρουσιάζεται πρόβλημα ή εμπλοκή στην υλοποίησή της.
- επιτυγχάνεται ένα Ορόσημο/Στόχος, και πριν την ανάθεση του ελέγχου της επίτευξής του, σύμφωνα με οριζόμενα στη Διαδικασία Δ7\_Δήλωση Επίτευξης Οροσήμων/Στόχων.

Μετά τη συμπλήρωση του Δελτίου Παρακολούθησης στο ΟΠΣ, **ο Ανάδοχος ενημερώνει μέσω ΟΠΣ ΤΑ τον Φορέα Υλοποίησης – Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ.**

## 7. Υπηρεσίες ΣΤΑΔΙΟΥ 2

Με την ολοκλήρωση του Σταδίου 1 ή και πριν από αυτό το χρονικό ορόσημο εφόσον παραστούν ανάγκες οι οποίες μπορούν να υλοποιηθούν και νωρίτερα, με την ίδια μεθοδολογία υλοποίησης ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρέχει υπηρεσίες της παραγράφου 6 για την υλοποίηση νέων ψηφιακών υπηρεσιών που υλοποιούν επιχειρησιακές διαδικασίες που θα ενταχθούν στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων ύστερα από αίτημα της Αναθέτουσας Αρχής. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται από στελέχη του Αναδόχου, και περιλαμβάνουν εργασίες όπως ενδεικτικά:

- 1) Τεκμηρίωση και υλοποίηση νέων επιχειρησιακών διαδικασιών στην ενιαία ψηφιακή υποδομή
- 2) Τεκμηρίωση και αλλαγή επιχειρησιακών διαδικασιών στην ενιαία ψηφιακή υποδομή που σχετίζονται με απαιτήσεις που ενδέχεται να προκύψουν μετά την θέση σε λειτουργία κάποιας επιχειρησιακής διαδικασίας
- 3) Επέκταση της Πλατφόρμας Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη ώστε να καταγράφει τις συναλλαγές και αλληλεπιδράσεις του Πολίτη με τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και τα πληροφοριακά



συστήματα αυτών και να διατηρεί ιστορικότητα κάθε συναλλαγής ή αλληλεπίδρασης του Πολίτη με τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

4) Επίλυση «τετριμμένων» τεχνικών ή επιχειρησιακών θεμάτων, ή τυχόν νέα παραμετροποίηση και βελτιστοποίηση της λειτουργίας των υλοποιήσεων ή /και της πλατφόρμας

5) Υλοποίηση Αιτημάτων αλλαγών/προσθηκών λειτουργικότητας στις υλοποιήσεις που έχουν γίνει

6) Εκπαίδευση χρηστών των φορέων για τους οποίους υλοποιείται η ένταξη νέων επιχειρησιακών διαδικασιών στην Ενιαία ψηφιακή υποδομή

7) Πιλοτική και Δοκιμαστική λειτουργία για τις νέες επιχειρησιακές διαδικασίες

8) Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής και Ανάλυσης Απαιτήσεων

9) Υλοποίηση των Mobile SDKs όπως περιγράφονται στο κεφάλαιο 4.1.1

10) Υλοποίηση νέων υπηρεσιών gov.gr, βελτίωση και επεκτάσεις των δυνατοτήτων της κεντρικής πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών στον πολίτη

11) Υλοποίηση νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση NLU

Η ενεργοποίηση των υπηρεσιών πραγματοποιείται ως κάτωθι:

α) με γραπτό αίτημα των αρμοδίων οργάνων της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο στο οποίο αναφέρεται:

- το είδος των υπηρεσιών, το αντικείμενό τους, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο χρόνος υλοποίησής τους καθώς και ο τόπος παροχής τους,
- Η απαιτούμενη σύνθεση της ομάδας έργου
- ο ζητούμενος ανθρωποχρόνος απασχόλησης των στελεχών της Ομάδας Έργου,
- άλλες προδιαγραφές εκτέλεσης των υπηρεσιών,
- το κόστος παροχής των υπηρεσιών με βάση τη ζητούμενη ανθρωποπροσπάθεια και την οικονομική προσφορά του Αναδόχου για το κόστος παροχής του Ανθρωπομήνα των στελεχών της Ομάδας Έργου, σύμφωνα με την οικονομική προσφορά του

β) Ο ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκριθεί σε χρόνο **δέκα (10)** εργάσιμων ημερών από τη λήψη του αιτήματος, εκτός εάν τάσσεται μεγαλύτερη προθεσμία στο αρχικό αίτημα, που θα επιβεβαιώνει τη δυνατότητα εκτέλεσης αιτήματος, ή εάν εκτιμά ότι κάποια παράμετρος δεν είναι εφικτή (στο αντικείμενο ή στις προθεσμίες ή στον απαιτούμενο ανθρωποχρόνο) θα καταθέτει τεκμηριωμένη εισήγηση με αντιπρόταση.

γ) Η Αναθέτουσα θα κρίνει την αντιπρόταση του Αναδόχου (εφόσον υπάρχει), θα μπορεί να τον καλεί να παρουσιάσει και επεξηγήσει τις απόψεις του, και εφόσον εγκρίνει, θα του αναθέτει την υλοποίηση του αιτήματος σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα, με γραπτό αίτημα ανάθεσης

Το σύνολο των ανθρωπομηνών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι **δύο χιλιάδες (2.000) ανθρωπομήνες**.

Οι Υπηρεσίες του Σταδίου 2 θα πρέπει να κινηθούν βάσει των Best practices και της end to end αρχιτεκτονικής, ώστε να εξασφαλιστεί ότι το σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες θα διατηρεί την συνολική εικόνα του Πολίτη και των διαδράσεών του με το Δημόσιο.

## 8. Μεθοδολογία Υλοποίησης

### 8.1 Χρονοδιάγραμμα

Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε **τριάντα έξι (36) 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 στη συνέχεια.

Στη συνολική διάρκεια της σύμβασης περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της διαδικασίας για την οριστική παραλαβή του έργου.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Ελέγχου Παραδοτέων (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Σύμβασης (ΜΗΝΕΣ)	Προϋπόθεση έναρξης
	<b>ΣΤΑΔΙΟ 1</b>			<b>36</b>	
<b>A</b>	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	Έναρξη με την υπογραφή της Σύμβασης
<b>B</b>	Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης A
<b>Γ</b>	Πιλοτική Λειτουργία και Εκπαίδευση	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	Έναρξη με την ολοκλήρωση των παραδοτέων Π.ΠΕ1.2, Π.ΠΕ2.2, Π.ΠΕ3.2, Π.ΠΕ4.2
<b>Δ</b>	Δοκιμαστική Λειτουργία	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Γ.
	<b>ΣΤΑΔΙΟ 2</b>			<b>24</b>	

Το χρονοδιάγραμμα του έργου παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Εργασία/Παραδοτέο	M01	M02	M03	M04	M05	M06	M07	M08	M09	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25	M26	M27	M28	M29	M30	M31	M32	M33	M34	M35	M36	M37	M38	M39	M40	M41	M42	M43	M44	M45	M46	M47	M48
<b>ΣΤΑΔΙΟ 1</b>																																																
<b>ΦΑΣΗ Α: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ</b>																																																
Π1.1 Μελέτη Εφαρμογής-Ανάλυση Απαιτήσεων						X																																										
<b>ΦΑΣΗ Β: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ &amp; ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>																																																
Π.ΠΕ1.1 Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες												X																																				
Π.ΠΕ1.2 1η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ																		X																														
Π.ΠΕ1.3 2η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ																				X																												
Π.ΠΕ2.1 Βασικές Ενότητες της Πλατφόρμας gov.gr												X																																				
Π.ΠΕ2.2 1ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr																		X																														
Π.ΠΕ2.3 2ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr																				X																												
Π.ΠΕ3.1 Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης (Contact Center)												X																																				
Π.ΠΕ3.2 Ολοκλήρωση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης & 5 Υπηρεσίες NLU																		X																														
Π.ΠΕ4.1 Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας ITSM												X																																				
Π.ΠΕ4.2 Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ																		X																														
<b>ΦΑΣΗ Γ: ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ &amp; ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>																																																
Π5.1 & Π5.2 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας																																																
Π5.3 Εφαρμογή Πολιτικής Ασφάλειας και αποτελέσματα																																																
Π3.1 Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης																																																
Π3.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης																																																
Π2.1 Υπηρεσίες Μετάβασης																																																
Π.ΠΕ0.1 Προμήθεια Αδειών Λογισμικών																																																
<b>ΦΑΣΗ Δ: ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>																																																
Π4.1 Help-desk (Γραφείο Υποστήριξης)																																																
Π4.2 Υποστήριξη καλής λειτουργίας (SLA)																																																
Π6.1 Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ																																																
Π7.1 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες																																																
<b>ΣΤΑΔΙΟ 2</b>																																																
Υπηρεσίες Σταδίου 2 (ad-hoc παραδοτέα)																																																
<b>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ</b>																																																
Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης																																																



## 8.2 Φάσεις – Παραδοτέα

Το έργο θα υλοποιηθεί σε 2 ΣΤΑΔΙΑ, και σε κάθε Στάδιο υλοποιούνται οι κάτωθι Φάσεις & παραδοτέα:

### 8.2.1 ΣΤΑΔΙΟ 1

Το Στάδιο 1 υλοποιείται σε 4 Φάσεις, ως κάτωθι:

#### 8.2.1.1 Φάση Α: Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων

Φάση Α	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων		
Έναρξη:	M1	Λήξη:	M6
Εργασίες			
<p>Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα επικαιροποιήσει και θα εξειδικεύσει την πρότασή του, λαμβάνοντας υπόψη και νεότερες πληροφορίες ή αλλαγές που έχουν στο μεταξύ συντελεστεί στο περιβάλλον του έργου.</p> <p>Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής – Ανάλυσης Απαιτήσεων (βλ. §6.1)</li> </ul>			
Παραδοτέα			
Παραδοτέο	Περιεχόμενα	Μήνας Παράδοσης	
Π1.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	<p>Τα περιεχόμενα του παραδοτέου αναλύονται ως ακολούθως:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ)</li> <li>2) Τεύχος υφιστάμενης κατάστασης</li> <li>3) Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</li> <li>4) Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture &amp; Conceptual Design)</li> <li>5) Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχου</li> <li>6) Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με τρίτα Συστήματα</li> <li>7) Σχέδιο Μετάπτωσης &amp; Μετάβασης</li> <li>8) Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος</li> <li>9) Σχέδιο εκπαίδευσης / Οδηγός εκπαίδευσης</li> </ol>	M6	

#### 8.2.1.2 Φάση Β: Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών

Φάση Β	Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών
--------	---------------------------------

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Έναρξη:	M7 <sup>22</sup>	Λήξη:	M21
Εργασίες			
<p>Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και παραμετροποιήσει το σύνολο των συστημάτων του έργου και θα υλοποιήσει τις ζητούμενες υπηρεσίες, προκειμένου να τεθούν σε πιλοτική λειτουργία.</p> <p>Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πακέτο Εργασίας I. Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες (βλ. §4.1)</li> <li>• Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr (βλ. §4.2)</li> <li>• Πακέτο Εργασίας III. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης (βλ. §4.3)</li> <li>• Πακέτο Εργασίας IV. ITSM (βλ. §4.4)</li> </ul>			
Παραδοτέα			
Παραδοτέο	Περιεχόμενα	Μήνας Παράδοσης	
Π.ΠΕ1.1: Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και παράδοσης όλων των υποσυστημάτων που ο Ανάδοχος θα προσφέρει στη λύση του, πάνω στα οποία θα γίνει η ανάπτυξη για να καλυφθούν τα χαρακτηριστικά του συστήματος που αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I – §4.1. Δεν θα έχουν υλοποιηθεί διαλειτουργικότητες με τρίτα συστήματα και παραμετροποίηση για τις υπηρεσίες.	M12	
Π.ΠΕ1.2: 1 <sup>η</sup> παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση και δοκιμή των παρακάτω, έτοιμων για ένταξη σε πιλοτική λειτουργία: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων <b>εξ ολοκλήρου υλοποιημένες.</b></li> <li>• 400 υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων <b>απλής καταγραφής</b></li> <li>• Τεκμηρίωση (Συστήματος, χρηστών, διαχειριστών)</li> </ul>	M18	
Π.ΠΕ1.3: 2 <sup>η</sup> παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση και δοκιμή των παρακάτω, έτοιμων για ένταξη σε πιλοτική λειτουργία: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων <b>εξ ολοκλήρου υλοποιημένες.</b></li> <li>• Έως 350 υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων <b>απλής καταγραφής</b></li> <li>• Επικαιροποιημένη Τεκμηρίωση (Συστήματος, χρηστών, διαχειριστών)</li> </ul>	M21	
Π.ΠΕ2.1: Βασικές Ενότητες της Πλατφόρμας gov.gr	Περιλαμβάνει: <p>α) την διαμόρφωση και παράδοση των υποδομών της πλατφόρμας gov.gr, σύμφωνα με τις απαιτήσεις μεθοδολογίας και αρχιτεκτονικής υλοποίησης της ενότητας 4.2,</p> <p>β) της πλατφόρμας τεχνικής ανάπτυξης υπηρεσιών (developer platform) όπως αναφέρεται στην ενότητα 4.2.4, και</p>	M12	

<sup>22</sup> Αν και επίσημα η Φάση Β ξεκινά με την παραλαβή της Φάσης Α, ο ανάδοχος θα μπορούσε, εάν το κρίνει σκόπιμο, να ξεκινά προπαρασκευαστικές εργασίες πριν την επίσημη έναρξη της Φάσης Β

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	γ) το αποθετήριο σχεδιαστικών στοιχείων όπως αναφέρεται στην ενότητα 4.2.1 τα οποία θα αξιοποιηθούν για την ανάπτυξη gov.gr υπηρεσιών. Τα παραδοτέα θα λειτουργούν αυτόνομα χωρίς τις διαλειτουργικότητες που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του σταδίου 1.	
Π.ΠΕ.2.2: 1ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση και δοκιμή 10 πρότυπων υπηρεσιών gov.gr όπως περιγράφονται στην ενότητα §4.1.5, έτοιμων για ένταξη σε πιλοτική λειτουργία Επίσης, περιλαμβάνει τις διαλειτουργικότητες που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του σταδίου 1 (πλην όσων απαιτούνται για τις νέες υπηρεσίες e-gov του 2 <sup>ου</sup> κύκλου).	M18
Π.ΠΕ.2.3: 2ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση και δοκιμή 10 πρότυπων υπηρεσιών gov.gr όπως περιγράφονται στην ενότητα §4.1.5, έτοιμων για ένταξη σε πιλοτική λειτουργία	M21
Π.ΠΕ3.1 Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης (Contact Center)	Περιλαμβάνει: • Πλατφόρμα Contact Center εγκατεστημένη και παραμετροποιημένη, έτοιμη για πιλοτική λειτουργία • Αποτελέσματα δοκιμών αποδοχής	M12
Π.ΠΕ3.2 Ολοκλήρωση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης & 5 Υπηρεσίες NLU	Περιλαμβάνει • την υλοποίηση NLU σε 5 υπηρεσίες • διασύνδεση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης με τα υπόλοιπα υποσυστήματα • Τεκμηρίωση (Συστήματος, χρηστών, διαχειριστών)	M18
Π.ΠΕ4.1 Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας ITSM	Περιλαμβάνει: • Πλατφόρμα ITSM εγκατεστημένη με αρχική παραμετροποίηση • Αποτελέσματα δοκιμών αποδοχής	M12
Π.ΠΕ4.2 Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ	Περιλαμβάνει: • Προσαρμογή πλατφόρμας για χρήση από ΓΓΠΣΔΔ, έτοιμη για πιλοτική λειτουργία • Διασύνδεση με λοιπά υποσυστήματα • Αποτελέσματα δοκιμών αποδοχής • Τεκμηρίωση (Συστήματος, χρηστών, διαχειριστών) • Μετάπτωση αρχικών δεδομένων από υφιστάμενα συστήματα που είναι απαραίτητα για την επιχειρησιακή λειτουργία	M18

### 8.2.1.3 Φάση Γ: Πιλοτική Λειτουργία και Εκπαίδευση

Φάση Γ	Πιλοτική Λειτουργία και Εκπαίδευση		
Έναρξη:	M19	Λήξη:	M24
Εργασίες			

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα λειτουργήσει πιλοτικά τα συστήματα και θα παρέχει εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης (βλ. §6.3)
- Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας (βλ. §6.5)
- Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων (βλ. §6.2)
- Προμήθεια και παροχή αδειών έτοιμου λογισμικού (βλ. §5.6)

#### Παραδοτέα

Παραδοτέο	Περιεχόμενα	Μήνας Παράδοσης
Π3.1 Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης	Περιλαμβάνει τα εξής (βλ. και §6.3): <ul style="list-style-type: none"> <li>• το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων</li> <li>• την εκπαιδευτική διαδικασία και τον τρόπο διαχείρισής της</li> <li>• αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων, ο οποίος θα έχει συμφωνηθεί με τον Φορέα Λειτουργίας</li> </ul>	M21
Π3.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Περιλαμβάνει τα εξής (βλ. και §6.3): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπηρεσίες εκπαίδευσης, διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε στελέχους στα πλαίσια της υλοποίησης και ακόλουθης επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος.</li> <li>• Εκπαιδευτικό υλικό για τις 2 διαφορετικές κατηγορίες εκπαιδύσεων: διαχειριστές, τελικοί χρήστες (agents)</li> <li>• Τεύχος τεκμηριωμένης αξιολόγησης της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και εισηγητικών μέτρων για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του Συστήματος</li> </ul>	M24
Π5.1 Πλήρως ελεγμένα ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές, έτοιμα να μπουν σε Δοκιμαστική Λειτουργία	Περιλαμβάνει τα εξής (βλ. και §6.5): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικαιροποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</li> <li>• Επικαιροποιημένα ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, πλήρως ελεγμένα βάσει προσδιορισθέντων σεναρίων ελέγχου, έτοιμα για διαχείριση πραγματικών δεδομένων και έναρξη της Δοκιμαστικής Λειτουργίας</li> <li>• Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρήσης (user manuals), διαχειριστών (administration manuals) και συστήματος (system manuals)</li> <li>• Πηγαίος κώδικας custom εφαρμογών</li> </ul>	M24
Π5.2 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	Αναφορά που περιλαμβάνει απολογισμό για τα κάτωθι (βλ. και §6.5): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιτόπια υποστήριξη εξειδικευμένων στελεχών του Αναδόχου για την πραγματοποίηση των ενεργειών</li> </ul>	M24

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	<p>που προβλέπονται κατά τη φάση πιλοτικής λειτουργίας (Φορέα Λειτουργίας &amp; Πιλοτικών φορέων)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καταγραφή των σφαλμάτων / συμβάντων που εμφανίστηκαν και του τρόπου αντιμετώπισής τους / ενεργειών υποστήριξης</li> <li>Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων στο λογισμικό</li> </ul>	
Π5.3 Εφαρμογή Πολιτικής Ασφάλειας και αποτελέσματα	<p>Περιλαμβάνει τα εξής (βλ. και §6.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επικαιροποιημένη Μελέτη Αποτίμησης Επικινδυνότητας (Risk Assessment Report)</li> <li>Επικαιροποιημένη Πολιτική ασφαλείας Πληροφοριακού Συστήματος</li> <li>Υλοποίηση Πολιτικής Ασφάλειας</li> </ul>	M24
Π2.1 Αναφορά Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Μετάβασης	<p>Περιλαμβάνει (βλ. και §6.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Την περιγραφή της διαδικασίας μετάβασης που υλοποιήθηκε</li> <li>Τα αποτελέσματα της εκτέλεσης της διαδικασίας, ποια δεδομένα αφορούσε, ποια προβλήματα αντιμετωπίστηκαν, πως έγινε ο χειρισμός τους</li> <li>Τελική αναφορά των δεδομένων που μεταφέρθηκαν, από ποια πηγή και τυχόν εκκρεμότητες που δεν λύθηκαν και χρήζουν χειροκίνητου χειρισμού</li> </ul>	M24
Π.ΠΕ0.1 Άδειες Λογισμικών	Περιλαμβάνει όλες οι απαιτούμενες άδειες λογισμικών για δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος, που καλύπτουν 2-ετή λειτουργία (βλ. και §5.6)	M24

#### 8.2.1.4 Φάση Δ: Δοκιμαστική Λειτουργία

Φάση Δ	Δοκιμαστική Λειτουργία		
Έναρξη:	M25 <sup>23</sup>	Λήξη:	M36
Εργασίες			
<p>Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα λειτουργήσει παραγωγικά τα συστήματα παρέχοντας τεχνική υποστήριξη και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.</p> <p>Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υπηρεσίες help-desk (βλ. §6.4.1)</li> <li>Υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας (SLA) (βλ. §6.4.2)</li> <li>Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ (βλ. §6.6)</li> <li>Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες (βλ. §6.7)</li> </ul>			
Παραδοτέα			
<p>Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών με τη λήξη του τριμήνου αναφοράς, με έναρξη το M27</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Π6.1 Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού Παροχής agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ</li> </ul>			

<sup>23</sup> η Φάση Δ ξεκινά με την ολοκλήρωση της Φάσης Γ. Ωστόσο με βάση τη σημείωση 3 στην ενότητα 5.1, μπορεί να ξεκινήσει ακόμα και εάν δεν έχει ολοκληρωθεί το πλήρες σετ ηλεκτρονικών υπηρεσιών των εν λόγω παραδοτέων



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

• Π7.1 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

Παραδοτέο	Περιεχόμενα	Μήνας Παράδοσης
Π4.1 Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού εργασιών Γραφείου Υποστήριξης	Περιλαμβάνουν τα εξής (βλ. και §6.4): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ημέρες λειτουργίας, Αριθμό στελεχών ανά βάρδια εξυπηρέτησης</li> <li>• Αριθμός αναγγελιών, είδος (πληροφόρηση, εξυπηρέτηση αιτήματος, αναφορά βλάβης/δυσλειτουργίας) ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα.</li> <li>• Στατιστικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.</li> <li>• Αναλυτικά στοιχεία για κάθε αναφορά προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία) που εξυπηρετήθηκε.</li> </ul>	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27
Π4.2 Τριμηνιαίες αναφορές τήρησης των όρων SLA	Κάθε τρίμηνο ο Ανάδοχος θα παραδίδει τριμηνιαίες αναφορές σχετικά με την τήρηση των όρων του SLA που περιγράφονται στη Διακήρυξη. (βλ. και §6.4)  Επιπλέον στις αναφορές αυτές θα πρέπει να αναφέρονται οι ρήτρες που καλείται να πληρώσει ο Ανάδοχος σε περίπτωση αδυναμίας τήρησης του.	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27
Π6.1 Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού Παροχής agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ	Περιλαμβάνουν τα εξής (βλ. και §6.6): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αριθμό και ονόματα στελεχών</li> <li>• Βάρδιες που εκτελέστηκαν, συνολικά και ανά στέλεχος</li> </ul>	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27
Π7.1 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες	3 μηνιαίες αναφορές παροχής υπηρεσιών (βλ. και §6.7)	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27

## 8.2.2 ΣΤΑΔΙΟ 2

Το Στάδιο 2 υλοποιείται σε μια φάση, ξεκινά με την έναρξη του M25 και εκτείνεται έως το τέλος του έργου. Ωστόσο σημειώνεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή με βάση τις τρέχουσες ανάγκες της μπορεί να απαιτήσει την έναρξη παροχής των υπηρεσιών νωρίτερα.

## 8.2.3 Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων

A/A	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
1	A	Π1.1	Μελέτη Εφαρμογής -Ανάλυση Απαιτήσεων	M05	1
2	B	Π.ΠΕ1.1	Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες	M11	1
3	B	Π.ΠΕ1.2	1 <sup>η</sup> παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ	M17	1

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

A/A	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
4	B	Π.ΠΕ1.3	2 <sup>η</sup> παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ	M20	1
5	B	Π.ΠΕ2.1	Βασικές Ενότητες της Πλατφόρμας gov.gr	M11	1
6	B	Π.ΠΕ.2.2	1ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr	M17	1
7	B	Π.ΠΕ.2.3	2ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr	M20	1
8	B	Π.ΠΕ3.1	Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης (Contact Center)	M11	1
9	B	Π.ΠΕ3.2	Ολοκλήρωση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης & 5 Υπηρεσίες NLU	M17	1
10	B	Π.ΠΕ4.1	Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας ITSM	M11	1
11	B	Π.ΠΕ4.2	Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ	M17	1
12	Γ	Π3.1	Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης	M21	-
13	Γ	Π3.2	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	M23	1
14	Γ	Π5.1	Πλήρως ελεγμένα ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές, έτοιμα να μπουν σε Δοκιμαστική Λειτουργία	M23	1
15	Γ	Π5.2	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	M23	1
16	Γ	Π5.3	Εφαρμογή Πολιτικής Ασφάλειας και αποτελέσματα	M23	1
17	Γ	Π2.1	Αναφορά Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Μετάβασης	M23	1
18	Γ	Π.ΠΕ0.1	Άδειες Λογισμικών	M24	-
19	Δ	Π4.1	Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού εργασιών Γραφείου Υποστήριξης	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27	-
20	Δ	Π4.2	Τριμηνιαίες αναφορές τήρησης των όρων SLA	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27	-
21	Δ	Π6.1	Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού Παροχής agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27	-
22	Δ	Π7.1	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες	Ανά τρίμηνο, εντός 10 ημερών, με έναρξη το M27	-

Ο Ανάδοχος, υποβάλει την 1η έκδοση κάθε παραδοτέου, σύμφωνα με τον προβλεπόμενο «Χρόνο Υποβολής» του παραπάνω πίνακα. Η Επιτροπή Παραλαβής Έργου, ελέγχει το παραδοτέο και καταγράφει σε πρακτικό τις παρατηρήσεις της, τις οποίες διαβιβάζει στον Ανάδοχο για διόρθωση και υποβολή επικαιροποιημένης έκδοσης του παραδοτέου. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται ανά παραδοτέο, όσες φορές απαιτηθεί κατά τη διάρκεια της ως άνω προβλεπόμενης «Διάρκειας Ελέγχου» εντός της οποίας υποχρεωτικά υποβάλλεται η τελική έκδοση του παραδοτέου προς παραλαβή και

στη συνέχεια ακολουθεί η διαδικασία παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 6.3 της παρούσας.

Στην περίπτωση που η Επιτροπή Παραλαβής από το έλεγχο της 1ης έκδοση του υποβληθέντος παραδοτέου διαπιστώσει ότι πληροί τις συμβατικές απαιτήσεις ακολουθεί η διαδικασία παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 6.3 της παρούσας.

### 8.3 Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, τη δομή της ομάδας έργου που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου και τη συμμετοχή (ΠΛΗΡΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ή ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ) των μελών της Ομάδας Έργου (όπως αυτά ορίζονται στην 2.2.6 της παρούσας) στις επιμέρους Φάσεις υλοποίησης του έργου.

Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται στο πλαίσιο της προσφοράς να υποβληθεί το σύνολο των μελών της ομάδας έργου πέραν αυτών της 2.2.6 αλλά ούτε και οι χρόνοι απασχόλησης αυτών.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής μετά από σχετική εισήγηση της ΕΠΕ και οι σχετικές αποφάσεις θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της συναφθείσας σύμβασης.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης και υλοποίησης του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο ανάδοχος.

### 8.4 Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει **Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports)** σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

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

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

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

### **8.5 Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στον Φορέα Λειτουργίας.

Η τελική τοπολογία θα καθοριστεί κατά τη Μελέτη Εφαρμογής.

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του κατά κύριο λόγο στις εγκαταστάσεις του Φορέα Λειτουργίας αλλά και σε όποια άλλα σημεία προκύψουν από τις απαιτήσεις του Έργου εντός του ν. Αττικής / τα οποία θα συμπεριλαμβάνουν και σημεία εκτός Αττικής (π.χ. Πιλοτικοί Φορείς, Φορείς που θα εξαπλωθεί το Σύστημα κτλ.).

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος.

Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης****Πίνακας 1.1.** Λειτουργικές Απαιτήσεις Πακέτων Εργασίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Συμμόρφωση στις απαιτήσεις της § 4.1 Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες	ΝΑΙ		
2.	Συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §4.2 Πακέτο Εργασίας ΙΙ. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr	ΝΑΙ		
3.	Συμμόρφωση στις απαιτήσεις της § 4.3 Πακέτο Εργασίας ΙΙΙ. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
4.	Συμμόρφωση στις απαιτήσεις της § 4.4 Πακέτο Εργασίας ΙV. ITSM	ΝΑΙ		

**Πίνακας 1.2.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνιση 360°

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνιση 360°</b>						
A.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) για την διαχείριση υποθέσεων και αιτημάτων υποστήριξης πολιτών (ΔΥΑΠ). Η διαχείριση αιτημάτων <u>θα πρέπει να υποστηρίζει και να παρέχει τουλάχιστον</u> τα εξής χαρακτηριστικά με επίσημη τεκμηρίωση του παρόχου της υπηρεσίας:	<b>ΝΑΙ</b>				
A.1.1	Διαχείριση του πλήρους κύκλου ζωής των αιτημάτων-υποθέσεων από εξυπηρετητές - agents με δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων, επίλυσης, ακύρωσης, ανάθεσης, ενοποίησης, μετατροπής σε γνωσιακό άρθρο, διαχείρισης μέσω διαδραστικών ταμπλό (dashboards), κ.α.	<b>ΝΑΙ</b>				
A.1.2	Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας αιτήματος - υπόθεσης - εγγραφής από ποικιλία εισόδων-καναλιών (π.χ. Email, τηλεφωνική κλήση, κ.α.) και παραμετροποίησης της διαδικασίας με υποχρεωτικά πεδία και πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων κανόνων και κριτηρίων.	<b>ΝΑΙ</b>				
A.1.3	Επισκόπηση αιτημάτων-υποθέσεων μέσω διαδραστικών ταμπλό πληροφοριών με visual filters. Να υποστηρίζεται κατηγοριοποίηση σε tiers για πολλαπλά επίπεδα επισκόπησης βάσει παραμέτρων (πχ. κανάλια).	<b>ΝΑΙ</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

A.1.4	Οργάνωση, ομαδοποίηση και προτεραιοποίηση υποθέσεων σε ουρές βάση κριτηρίων ομοιότητας, δυσκολίας ή άλλων κανόνων και αντίστοιχης δρομολόγησης τους.	<b>NAI</b>				
A.1.5	Καθορισμός επιπέδου εξυπηρέτησης (SLA) και μετρικών παρακολούθησής του (KPIs)	<b>NAI</b>				
A.1.6	Καθορισμός των συμπεριλαμβανομένων όρων εξυπηρέτησης (όπως διαθέσιμος αριθμός αιτημάτων ανά έτος μέσω συγκεκριμένων καναλιών, επίπεδο εξυπηρέτησης, κ.α.) ανά φορέα-πολίτη ή προϊόν-προσφερόμενη υπηρεσία.	<b>NAI</b>				
A.1.7	Δημιουργία Γνωσιακής Βάσης άρθρων (KB) με άρθρα και οδηγίες υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη εσωτερικά για τους εξυπηρετητές - agents. Οι διαχειριστές επιπλέον, θα έχουν τη δυνατότητα να παραμετροποιούν και να ρυθμίζουν τη Γνωσιακή Βάση μέσω φίλτρων, κατηγοριών, προτύπων άρθρων, παρόχων αναζήτησης, κ.α.	<b>NAI</b>				
A.1.8	Ενσωματωμένη στην πλατφόρμα/σύστημα, τεχνολογία Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) για βελτιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου εξέτασης και επίλυσης κάθε υπόθεσης-αιτήματος. Κατά την εξέταση/επίλυση, θα πρέπει να διατίθεται μηχανισμός προτεινόμενων "σχετικών αιτημάτων" καθώς και επιπλέον υλικό με τη μορφή σχετικών άρθρων από τη Γνωσιακή Βάση. Αναφορές και συγκεντρωτικά στοιχεία θα πρέπει να είναι διαθέσιμα με τη μορφή διαδραστικών ταμπλό, γραφημάτων και στατιστικών. Δυνατότητα επιλογής και μορφοποίησης των διαδραστικών ταμπλό θα πρέπει να δίνεται. Μηχανισμός ασφαλείας-ανάθεσης ταμπλό σε επιλεγμένους χρήστες.	<b>NAI</b>				
A.1.9	Παροχή με τη μορφή Restful APIs της πλήρους λειτουργικότητας	<b>NAI</b>				
A.1.10	Δυνατότητα εγκατάστασης, παραμετροποίησης και ανάπτυξης του έτοιμου εμπορικού λογισμικού (Server Software) χωρίς επιπλέον αδειοδότηση, σε τοπικό υπολογιστικό εξοπλισμό (on-premises HW) με ταυτόχρονη δυνατότητα πρόσβασης στο τοπικό περιβάλλον για τους ήδη αδειοδοτημένους χρήστες του Υπολογιστικού Νέφους (π.χ. για λόγους testing, development, migration περιβαλλόντων)	<b>NAI</b>				
A.1.11	Εγγενής δυνατότητα για "Εμπειρία της μιας οθόνης", κατά την οποία ο εξυπηρετητής - agent είναι σε θέση να έχει πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες εντός μιας	<b>NAI</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	διεπαφής/οθόνης (ενδεχομένως με αλλαγή μεταξύ διαφορετικών καρτέλων) χωρίς την ανάγκη να περιληφθεί σε πολλαπλές οθόνες πληροφοριών.					
A.1.12	Παραμετροποιήσιμες επιφάνειες/οθόνες εργασίας με γρήγορο και εύκολο τρόπο (π.χ. αλλαγή/προσθήκη πεδίων, αλλαγή επιχειρηματικών διεργασιών και διαδικαστικών ροών, ενσωμάτωση εξωγενούς περιεχομένου από πηγές ΒΙ, κ.α.). Απαιτείται όλες οι αναφερόμενες παραμετροποιήσεις να λαμβάνουν χώρα εντός της πλατφόρμας/συστήματος, με χρήση ενσωματωμένων επιλογών θεμάτων, ρυθμίσεων κ.α. και χωρίς τη χρήση επιπλέον εργαλείων.	NAI				
A.1.13	Εγγενώς ενσωματωμένο εργαλείο ανάπτυξης/παραμετροποίησης για ανάπτυξη εφαρμογών και επιπλέον επεκτάσεων της πλατφόρμας/συστήματος με χρήση ελάχιστου ή/και καθόλου προγραμματιστικού κώδικα.	NAI				
A.1.14	Εγγενώς ενσωματωμένη μηχανή αναζήτησης της Γνωσιακής Βάσης καθώς και δυνατότητα σύνθετης αναζήτησης σε πολλαπλές εξωτερικές πηγές δεδομένων, πέραν της περιεχόμενης Βάσης (π.χ. Federated Search).	NAI				
A.1.15	Δυνατότητα εγγενούς ενσωμάτωσης εντός της πλατφόρμας/συστήματος με εύκολο και γρήγορο τρόπο, οθονών πλαισίου προερχόμενες από τρίτες εξωγενείς πηγές.	NAI				
A.1.16	Λειτουργίες και μηχανισμοί Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) και Ανάλυσης Δεδομένων (Analysis) εγγενώς ενσωματωμένες εντός της κύριας πλατφόρμας/συστήματος ως βασικά συστατικά στοιχεία.	NAI				
A.1.17	Διαθέσιμη επιλογή για αδειοδότηση με βάση τον αριθμό χρηστών (user-based License), ανεξαρτήτως των συσκευών που χρησιμοποιούνται από αυτούς.	NAI				
A.1.18	Διαθέσιμο, ξεκάθαρο και δημοσίως ανακοινωμένο και με ανανεώσεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα χρονοδιάγραμμα Κύκλου Ζωής της πλατφόρμας/συστήματος (Solution Roadmap).	NAI				
A.1.19	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης φορμών και ερευνών ικανοποίησης.					
A.1.20	Διαθέσιμο, ως εγγενές συστατικό στοιχείο της πλατφόρμας/συστήματος, ειδικό ενσωματωμένο εργαλείο δημιουργίας κανόνων, ελεγχόμενων συνθηκών, ενεργειών, αυτοματισμών σε διαδικασίες με λίστα έτοιμων κοινών	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	χρησιμοποιούμενων προεπιλογών καθώς και δυνατότητα δημιουργίας νέων πεδίων με εύκολο και γρήγορο τρόπο.					
A.1.21	Υποστήριξη δυνατότητας επέκτασης της λύσης με ενεργοποίηση για μελλοντική χρήση εγγενούς μηχανισμού chatbox με χρήση ελάχιστου ή/και καθόλου προγραμματιστικού κώδικα, εντός της πλατφόρμας/συστήματος. Η παραπάνω δυνατότητα επέκτασης θα πρέπει να διατίθεται από τον ίδιο πάροχο υπηρεσιών.	<b>NAI</b>				
A.1.22	Υποστήριξη δυνατότητας επέκτασης της λύσης με ενεργοποίηση/χρήση διαχείρισης όλων των διαφορετικών καναλιών/διαύλων επικοινωνίας (π.χ. φωνητική κλήση, SMS, chat, κ.α.) μέσω της ίδιας οθόνης/διεπαφής χρήστη. Επιπλέον, η πλατφόρμα θα πρέπει να προσφέρει εγγενώς τη δυνατότητα ο χρήστης να εναλλάσσεται μεταξύ διαφορετικών καναλιών/διαύλων επικοινωνίας για διαφορετικούς πελάτες, μέσω ενσωματωμένων λειτουργιών της, δίνοντας μια ολοκληρωμένη και ενοποιημένη πελατοκεντρική αίσθηση. Οι παραπάνω δυνατότητες επέκτασης θα πρέπει να διατίθενται από τον ίδιο πάροχο υπηρεσιών.	<b>NAI</b>				
A.2	Το έτοιμο εμπορικό λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) να υποστηρίζει διαφοροποίηση στον τύπο παρεχόμενων αδειών: • τύπου 1 πλήρους δυνατότητων χρηστών • τύπου 2 απλής λειτουργικότητας με πλήρη πρόσβαση στα δεδομένα και κατ' ελάχιστον δυνατότητα καταχώρισης σχολίων και ενεργειών. Να αναφερθούν άλλες λειτουργικότητες των αδειών τύπου 2.	<b>NAI</b>				
A.3	Να προσφερθούν οι κατάλληλες άδειες χρηστών τύπου 1 πλήρους δυνατοτήτων, για χρήση του ΔΥΑΠ, ώστε να καλύπτει κατ' ελάχιστον αριθμό χρηστών:	<b>≥ 1000</b>				
A.4	Να προσφερθούν επιπλέον άδειες χρηστών τύπου 2 απλής λειτουργικότητας, για χρήση του ΔΥΑΠ, ώστε το σύνολο των αδειών του ΔΥΑΠ να καλύπτει κατ' ελάχιστον αριθμό χρηστών:	<b>≥ 3500</b>				
A.5	Να αναφερθούν ολοκληρωμένα έργα υλοποίησης ως περιπτώσεις αναφοράς οι οποίες να αφορούν σε αντίστοιχους Δημόσιους Οργανισμούς					



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

A.6	Παροχή δημοσιευμένου μηνιαίου SLA για χρήση σε παραγωγικό περιβάλλον, τουλάχιστον 99.9%	NAI				
A.7	Πλήρως ενοποιημένη ως μέλος της συνολικής λύσης, με κοινό μοντέλο δεδομένων (tables, schema) για επεκτασιμότητα, διαλειτουργικότητα και συνοχή δεδομένων.	NAI				
A.8	Να προσφερθούν οι κατάλληλες άδειες για 3.500 χρήστες-εξυπηρετητές για περίοδο χρήσης 2 ετών.	NAI				

**Πίνακας 1.3.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Καμπανιών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Καμπανιών</b>						
B.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) για την διαχείριση και αυτοματοποίηση διαδικασιών marketing. Η υπηρεσία αυτοματοποίησης διαδικασιών marketing θα πρέπει να υποστηρίζει και να παρέχει τουλάχιστον τα εξής χαρακτηριστικά με επίσημη τεκμηρίωση του παρόχου της υπηρεσίας:	NAI				
B.1.1	Σχεδίαση αλληλεπιδραστικών customer journeys για την παροχή εξατομικευμένων εμπειριών σε αποδέκτες μέσω πολλαπλών καναλιών.	NAI				
B.1.2	Segmentation - κατηγοριοποίηση των ομάδων/κοινού για προώθηση καμπάνιας βασισμένη σε παρεχόμενες μετρικές, στοιχεία και αναλύσεις για βελτιωμένη στόχευση της καμπάνιας.	NAI				
B.1.3	Εισαγωγή και διαχείριση περιεχομένου marketing, εικόνων, αρχείων και βίντεο.	NAI				
B.1.4	Γραφικός σχεδιασμός και παραμετροποίηση ψηφιακού περιεχομένου όπως μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σελίδων marketing, templates και forms για διαμοιρασμό και υποστήριξη ενεργειών marketing	NAI				
B.1.5	Δυνατότητα δημιουργίας και σχεδιασμού ιστοσελίδων marketing.	NAI				
B.1.6	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείριση φορμών και ερευνών ικανοποίησης.	NAI				
B.1.7	Παροχή μετρικών, insights και ιστορικού για τις επαφές, segments, customer journeys, και marketing emails με δυναμικές και διαδραστικές γραφικές παραστάσεις)	NAI				
B.2	Να αναφερθούν ολοκληρωμένα έργα υλοποίησης ως περιπτώσεις αναφοράς οι οποίες να αφορούν σε αντίστοιχους Δημόσιους Οργανισμούς					
B.3	Παροχή δημοσιευμένου μηνιαίου SLA για την υπηρεσία ΔΑΔΜ για χρήση σε	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	παραγωγικό περιβάλλον, τουλάχιστον 99.9%					
B.4	Πλήρως ενοποιημένη ως μέλος της συνολικής λύσης σε συνεργασία με την υπηρεσία "ΔΥΑΠ" (βλέπε σχετικό πίνακα Α), με κοινό μοντέλο δεδομένων (tables, schema) για επεκτασιμότητα, διαλειτουργικότητα και συνοχή δεδομένων.	NAI				
B.5	Να υπολογιστούν 500.000 επαφές-παραλήπτες ενεργειών marketing ανά μήνα για περίοδο χρήσης 2 ετών.	NAI				
B.6	Ο πάροχος της SaaS πλατφόρμας να είναι ο ίδιος με τον πάροχο του Συστήματος «Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνισης 360»	NAI				

**Πίνακας 1.4.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών</b>						
Γ.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS)	NAI				
Γ.2	Να περιλαμβάνεται εγγενής δυνατότητα καθορισμού των επιχειρησιακών ροών του οργανισμού για μοντελοποίηση και ομογενοποίηση διαδικασιών μέσω παραμετροποιήσιμων φάσεων (stages) και βημάτων (steps).	NAI				
Γ.3	Να παρασχεθεί εγγενής δυνατότητα αυτοματισμών των ροών-διαδικασιών για παραμετροποίηση και επέκταση στα πλαίσια των προσφερόμενων συνδρομητικών υπηρεσιών με επίσημη τεκμηρίωση του παρόχου της υπηρεσίας.					
Γ.3.1	Να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον 20.000 API αιτήματα αυτοματισμού επιχειρησιακών ροών ανά ημέρα ανά αδειοδοτούμενο χρήστη των υπηρεσιών, καθώς και 100.000 API αιτήματα αυτοματισμού την ημέρα για συστημικούς λογαριασμούς (server-to-server και προγραμματιστική πρόσβαση)	NAI				
Γ.4	Η προσφερόμενη υπηρεσία θα πρέπει να παρέχει εγγενώς έτοιμες (out-of-the-box) παραμετροποιήσιμες (διασυνδέσεις) connectors για την διαλειτουργικότητα της υπηρεσίας με τρίτα εξωτερικά συστήματα . Να διατίθεται επίσημη λίστα επιλογών διασύνδεσης του παρόχου της υπηρεσίας. Να αναφερθεί αν απαιτείται η ύπαρξη επιπλέον υπηρεσίας για τη διάθεση επιλογών διασύνδεσης	NAI				
Γ.4.1	Να υποστηρίζεται η δημιουργία custom connectors πλέον των διαθέσιμων.	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Γ.4.2	Να καλυφθούν και υπολογιστούν έως 75 επιχειρησιακές ροές-διαδικασίες για σύνδεση με εξωτερικά συστήματα.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.5	Ο αυτοματισμός των ροών-διαδικασιών να υποστηρίζει άμεσες-χειροκίνητες, προγραμματισμένες καθώς και αυτοματοποιημένες ροές βάση κριτηρίων ενεργοποίησης.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.6	Η δυνατότητα αυτοματισμού επιχειρησιακών ροών να βασίζεται στο κοινό μοντέλο δεδομένων (tables, schema) της λύσης για συνοχή και διαλειτουργικότητα μεταξύ όλων των δομικών στοιχείων - συνιστωσών της λύσης.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.7	Να παρασχεθεί εγγενής δυνατότητα no-code/low code πλατφόρμας με γραφικό σχεδιασμό για δημιουργία εφαρμογών για παραμετροποίηση και επέκταση στα πλαίσια των προσφερόμενων συνδρομητικών υπηρεσιών για τους εσωτερικούς χρήστες και εξυπηρετητές.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.7.1	Η δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών να υποστηρίζει τόσο εφαρμογές από λευκό καμβά για χρήση από συγκεκριμένη πλατφόρμα-συσσκευή, όσο και εφαρμογές μέσω μοντελοποίησης των δεδομένων και διαδικασιών.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.7.2	Να παρασχεθεί εγγενής δυνατότητα εσωτερικής πύλης-portal web για τους χρήστες και εξυπηρετητές, που μπορεί να φιλοξενήσει της άνωθεν custom εφαρμογές για επέκταση και παραμετροποίηση στα πλαίσια των προσφερόμενων συνδρομητικών υπηρεσιών.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.8	Η λύση να υποστηρίζει επέκταση από τον ίδιο τον προμηθευτή της λύσης με χρήση τεχνολογίας Robotic Process Automation (RPA)	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.9	Η λύση να υποστηρίζει επέκταση από τον ίδιο τον προμηθευτή της λύσης με χρήση τεχνολογίας virtual agents / digital bots.	<b>ΝΑΙ</b>				
Γ.10	Να προσφερθούν οι κατάλληλες άδειες αυτοματισμού ροών και διαδικασιών ανά χρήστη, ώστε να καλύπτουν κατ'ελάχιστον αριθμό χρηστών:	<b>≥ 3500</b>				
Γ.11	Ο πάροχος της SaaS πλατφόρμας να είναι ο ίδιος με τον πάροχο του Συστήματος «Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνισης 360»	<b>ΝΑΙ</b>				

**Πίνακας 1.5.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τις πολίτες – Υπηρεσίας φιλοξενίας υπολογιστικών πόρων

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
-----	---------------------	----------	-----------------------	---------------------	----------	-----------------------

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Υπηρεσίας φιλοξενίας υπολογιστικών πόρων						
Δ.1	Να προσφερθεί υπηρεσία δημιουργίας, ασφαλούς διαχείρισης, παρακολούθησης και δημοσίευσης προγραμματιστικών διεπαφών (APIs) από εσωτερικά συστήματα και διεπαφές προς χρήση από εξωτερικούς χρήστες-υπηρεσίες.	NAI				
Δ.1.1	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών θα πρέπει να προσφερθεί ως πλατφόρμα ως υπηρεσία (PaaS) μέσω παρόχου δημοσίου υπολογιστικού νέφους.	NAI				
Δ.1.2	Υποστήριξη OpenAPI 2.0 και 3.0 JSON αρχείων και ενσωματωμένος swagger designer.	NAI				
Δ.1.3	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να περιλαμβάνει πύλη τους προγραμματιστές στη οποία να μπορούν να εκτελεστούν τα εξής: - subscribe to API Keys - Developer Signup - API documentation	NAI				
Δ.1.4	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να υποστηρίζει και να συνεργάζεται με τεχνικές DevOPS και microservices υποστηρίζοντας Kubernetes, CI/CD και Git εργαλεία	NAI				
Δ.1.5	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να υποστηρίζει authentication και encryption μηχανισμούς των εξής τεχνικών: -Access tokens -HMAC request signing -JSON Web tokens -Mutual TLS -OAuth 2.0 -Basic Authentication	NAI				
Δ.1.6	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να υποστηρίζει πολιτικές περιορισμού της πρόσβασης των APIs: -Quotas -Rate Limiting -Throttling -Renewal period	NAI				
Δ.1.7	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να υποστηρίζει ενσωματωμένη ανάλυση και αναφορές για τη χρήση και επίδοση των APIs	NAI				
Δ.1.8	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	υποστηρίζει API mocking των απαντήσεων.					
Δ.1.9	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών θα πρέπει να υποστηρίζει την ασφαλή διασύνδεση των προστατευόμενων πόρων με εγκατάσταση της υπηρεσίας εντός του εικονικού private δικτύου.	<b>NAI</b>				
Δ.1.10	Παροχή δημοσιευμένου μηνιαίου SLA για την υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών για χρήση σε παραγωγικό περιβάλλον, τουλάχιστον 99.95%	<b>NAI</b>				
Δ.1.11	Η υπηρεσία να υποστηρίζει τόσο εγγενές σύστημα βελτίωσης της απόκρισης στις απαντήσεις όσο και διασύνδεση με εξωτερική cache.	<b>NAI</b>				
Δ.1.12	Η υπηρεσία να υποστηρίζει scale out των μονάδων απόκρισης με αυτοματοποιημένο τρόπο βασισμένο σε κανόνες απόδοσης.	<b>NAI</b>				
Δ.1.13	Η υπηρεσία να έχει τη δυνατότητα επέκτασης και εγκατάστασης και σε πρόσθετη πλεονάζουσα-εφεδρική γεωγραφική περιοχή του παρόχου υπολογιστικού νέφους	<b>NAI</b>				
Δ.1.14	Η υπηρεσία διαχείρισης προγραμματιστικών διεπαφών να προσφερθεί με ικανό μέγεθος για την κάλυψη τουλάχιστον 5000 αιτημάτων το δευτερόλεπτο για περίοδο χρήσης 2 ετών.	<b>NAI</b>				
Δ.2	Να προσφερθούν υπηρεσίες ανάπτυξης, σχεδιασμού, διαμοιρασμού, συνεργασίας και παρακολούθησης προγραμματιστικού κώδικα για εφαρμογή τεχνικών DevOps με σκοπό τη συνεχή και ταχύτερη διαχείριση των ανεπτυγμένων εφαρμογών λογισμικού.	<b>NAI</b>				
Δ.2.1	Οι υπηρεσίες DevOps να προσφερθούν ως υπηρεσία μέσω παρόχου δημοσίου υπολογιστικού νέφους.	<b>NAI</b>				
Δ.2.2	Παροχή δημοσιευμένου μηνιαίου SLA των υπηρεσιών ανάπτυξης, προγραμματισμού, διαμοιρασμού, συνεργασίας και παρακολούθησης προγραμματιστικού κώδικα για εφαρμογή τεχνικών DevOps, 99.9%	<b>NAI</b>				
Δ.2.3	Οι υπηρεσίες DevOps να υποστηρίζουν Agile planning version control, continuous integration	<b>NAI</b>				
Δ.2.4	Να συμπεριληφθούν οι κατάλληλες άδειες για τους χρήστες-προγραμματιστές της υπηρεσίας για περίοδο χρήσης 2 ετών.	<b>NAI</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Δ.2.5	Η υπηρεσία DevOps να υποστηρίζει private hosted build agent (pipeline) για τη δυνατότητα υποστήριξης συνεχής ενημερώσεων σε συστήματα εντός του εσωτερικού δικτύου	<b>NAI</b>				
Δ.2.6	Να υπολογιστούν 10 pipelines CI/CD για περίοδο χρήσης 2 ετών.	<b>NAI</b>				
Δ.2.7	Η υπηρεσία DevOps να υποστηρίζει πλήρως ενσωματωμένο package manager (Maven, npm, NuGet, python)	<b>NAI</b>				
Δ.2.8	Να προσφερθούν 50GB υπηρεσίας package manager για περίοδο χρήσης 2 ετών.	<b>NAI</b>				
Δ.3	Να προσφερθεί υπηρεσία ανάλυσης και επεξεργασίας δεδομένων μεγάλης κλίμακας και μηχανικής μάθησης, βασισμένη σε Apache Spark με αυτοματοποιημένη διαχείριση, ενημέρωση (updating, patching) του υποκείμενου περιβάλλοντος-cluster από πάροχο υπολογιστικού νέφους με μορφή πλατφόρμας ως υπηρεσία	<b>NAI</b>				
Δ.3.1	Η υπηρεσία να υποστηρίζει πλατφόρμα πλήρους μηχανικής μάθησης Mlflow.	<b>NAI</b>				
Δ.3.2	Παροχή μηνιαίου SLA για την υπηρεσία ανάλυσης και επεξεργασία δεδομένων μεγάλης κλίμακας βασισμένη σε Apache Spark, τουλάχιστον 99,9%	<b>NAI</b>				—
Δ.3.3	Να προσφερθεί συστοιχία - cluster για αυτοματισμό εργασιών και jobs για χρήση από data engineers ελαφριάς υπολογιστικής χρήσης με 24 συνολικούς vCPUs με υπολογισμό χρήσης 24/7 για 2 έτη.	<b>NAI</b>				—
Δ.3.4	Να προσφερθεί συστοιχία - cluster για ανάλυση, διαχείριση και απεικόνιση δεδομένων για χρήση από data scientists πλήρους δυνατοτήτων με 48 συνολικούς vCPUs με υπολογισμό χρήσης 24/7 για 2 έτη.	<b>NAI</b>				
Δ.4	Να προσφερθεί υπηρεσία υβριδικής ενσωμάτωσης και μετασχηματισμού δεδομένων με μηχανισμούς ETL/ELT (Extract-Transform-Load/Extract-Load-Transform) μέσω γραφικού περιβάλλοντος από πολλαπλές πηγές για περαιτέρω επεξεργασία και αποθήκευση.	<b>NAI</b>				
Δ.4.1	Παροχή μηνιαίου SLA για την υπηρεσία υβριδικής ενσωμάτωσης και μετασχηματισμού δεδομένων, τουλάχιστον 99.9%	<b>NAI</b>				
Δ.5	Να προσφερθεί υπηρεσία παρόχου δημοσίου υπολογιστικού νέφους για αποθήκευση δεδομένων σε υποδομή μαζικής αποθήκευσης ετερογενών δομημένων ή αδόμητων δεδομένων, με δυνατότητες υψηλής κλιμάκωσης	<b>NAI</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	κατάλληλης για σενάρια επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.					
Δ.5.1	Η υπηρεσία αποθήκευσης πρέπει να συνεργάζεται και να ολοκληρώνεται με την υπηρεσία ανάλυσης δεδομένων και μηχανικής μάθησης.	<b>NAI</b>				
Δ.5.2	Η υπηρεσία αποθήκευσης θα πρέπει να διαθέτει τη δυνατότητα επιλογής βαθμίδας-tier αποθήκευσης ανάλογα με την είσοδο και τη συχνότητα πρόσβασης των δεδομένων αντιστρόφως ανάλογης με το κόστος αποθήκευσης	<b>NAI</b>				
Δ.5.3	Η υπηρεσία παροχής αποθηκευτικού χώρου για φιλοξενία δομημένων ή αδόμητων ψηφιακών δεδομένων / αντικειμένων – objects πρέπει να διαθέτει διακριτές επιλογές πλεονάζουσας αποθήκευσης (redundancy) με δυνατότητα συνεχούς αντιγραφής δεδομένων σε δεύτερη γεωγραφική περιοχή του παρόχου.	<b>NAI</b>				
Δ.5.4	Παροχή μηνιαίου SLA ανάγνωσης και εγγραφής δεδομένων για τις υπηρεσίες παροχής αποθηκευτικού χώρου, τουλάχιστον 99.9%	<b>NAI</b>				
Δ.5.5	Να προσφερθεί χωρητικότητα τουλάχιστον 30TB, υψηλής βαθμίδας με υπολογισμό χρήσης για 2 έτη	<b>NAI</b>				
Δ.6	Να προσφερθεί υπηρεσία του παρόχου υπολογιστικού νέφους για ανάπτυξη και διαχείριση Kubernetes service για τη φιλοξενία των υπολογιστικών πόρων και του ανεπτυγμένου-εκπαιδευμένου μοντέλου μηχανικής μάθησης	<b>NAI</b>				
Δ.6.1	Να προσφερθούν συνολικοί υπολογιστικοί πόροι για την υπηρεσία Kubernetes, 128 vCPUs, 1 TB μνήμης RAM και 10TB δικτυακού αποθηκευτικού χώρου με υπολογισμό χρήσης για 2 έτη	<b>NAI</b>				
Δ.7	Να αναφερθούν οι εγγενείς δυνατότητες ή να προσφερθεί διακριτή υπηρεσία του παρόχου υπολογιστικού νέφους με μεθόδους και πρακτικές βελτίωσης των διαδικασιών μηχανικής μάθησης	<b>NAI</b>				
Δ.8	Ο πάροχος της PaaS πλατφόρμας να είναι ο ίδιος με τον πάροχο του Συστήματος «Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Απεικόνισης 360»	<b>NAI</b>				

**Πίνακας 1.6.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Γενικές Προυποθέσεις Παρόχου Υπηρεσιών SAAS

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
-----	---------------------	----------	-----------------------	---------------------	----------	-----------------------

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Γενικές Προϋποθέσεις Παρόχου Υπηρεσιών SAAS						
E.1	Οι υπηρεσίες του παρόχου θα πρέπει να είναι συμβατές με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (GDPR Regulation).	NAI				
E.2	Οι υπηρεσίες του παρόχου θα πρέπει να είναι συμβατές με τα EU Standard Contractual Clauses και της ευρωπαϊκής οδηγίας 95/46 για τα προσωπικά δεδομένα.	NAI				
E.3	Πιστοποίηση σε ισχύ που να αποδεικνύει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του παρόχου με το πρότυπο ασφαλείας ISO/IEC 27001:2013. Να κατατεθεί αντίγραφο της πιστοποίησης.	NAI				
E.4	Πιστοποίηση σε ισχύ που να αποδεικνύει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του παρόχου με το πρότυπο διασφάλισης της επιχειρησιακής συνέχειας ISO/IEC 22301:2012. Να κατατεθεί αντίγραφο της πιστοποίησης.	NAI				
E.5	Πιστοποίηση σε ισχύ που να αποδεικνύει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του παρόχου με το πρότυπο διαχείρισης υπηρεσιών πληροφοριακού συστήματος ISO/IEC 20000-1:2011. Να κατατεθεί αντίγραφο της πιστοποίησης.	NAI				
E.6	Πιστοποίηση σε ισχύ που να αποδεικνύει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του παρόχου με το πρότυπο ασφαλείας πληροφοριακών ελέγχων ISO/IEC 27017:2015. Να κατατεθεί αντίγραφο της πιστοποίησης.	NAI				
E.7	Πιστοποίηση σε ισχύ που να αποδεικνύει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του παρόχου με το πρότυπο διασφάλισης της προστασίας προσωπικών δεδομένων ISO/IEC 27018:2019. Να κατατεθεί αντίγραφο της πιστοποίησης.	NAI				
E.8	Συμμόρφωση της υποδομής του παρόχου κατά Service Organization Controls (SOC) 1,2 και 3. Να κατατεθούν τα τρία σχετικά reports.	NAI				
E.9	Οι υπηρεσίες του παρόχου θα πρέπει να είναι συμβατές με τον Κανονισμό EN 301 549 καθώς και με τα πρότυπα του Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), να κατατεθούν οι αναφορές για τις υπηρεσίες για πρόσβαση μέσω Web (browser).	NAI				
E.10	Ο Πάροχος των υπηρεσιών SaaS, PaaS και IaaS για τα δομικά στοιχεία του «Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες» να είναι κοινός	NAI				



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

**Πίνακας 1.7.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας</b>						
Z.1	Η εφαρμογή να προσφέρει κεντρική αποθήκευση και διαχείριση όλων των τύπων συναίνεσης	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.2	Να διαθέτει προγραμματιστικό API το οποίο να βασίζεται σε κάποιο διεθνές πρότυπο και μέσω του οποίου να πραγματοποιούνται όλες οι πιθανές ενέργειες	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.3	Η εφαρμογή να διαχειρίζεται τα δεδομένα σύμφωνα με τον κύκλο ζωής μίας συναίνεσης. Να επιτυγχάνει καλύτερη συμμόρφωση στους κανονισμούς και αποτελεσματικότητα στην διαχείριση συναίνεσης με στόχο την μείωση κόστους	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.4	Να υποστηρίζει την καταχώριση συναίνεσης σε πολλαπλά επίπεδα, όπως για παράδειγμα εγγεγραμένου χρήστη, φυσικού προσώπου, νομικού προσώπου	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.5	Η αρχιτεκτονική του συστήματος να είναι τέτοια ώστε να μπορεί να κλιμακωθεί εύκολα η λύση. Κατά προτίμηση να είναι υλοποιημένη με τρόπο ώστε να είναι εφικτή η υποστήριξη "container orchestration"	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.6	Να υπάρχει πλήρης καταγραφή των ενεργειών από οποιοδήποτε client.	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.7	Να επιτρέπει την καταγραφή των consents από πολλαπλά κανάλια	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.8	Να παρέχει λειτουργικότητα για διαγραφή των δεδομένων χρηστών σύμφωνα με τους κανόνες GDPR	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.9	Να δίνει την δυνατότητα παραμετροποίησης των συναινέσεων που θα εμφανίζονται ανάλογα με το κανάλι που αιτείται τις συναινέσεις	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.10	Να ενημερώνει για κάθε συναίνεση με σχετικό μήνυμα	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.11	Να διαθέτει μηχανισμό ενημέρωσης τρίτων συστημάτων με τις αλλαγές στις συναινέσεις δίνοντας τη δυνατότητα σε ένα σύστημα να κάνει σχετικό subscribe στην εφαρμογή. Το σύστημα αυτό στην συνέχεια να λαμβάνει όλα τα γεγονότα για τα οποία έχει δηλώσει ότι θα πρέπει να ενημερώνεται.	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.12	Να υποστηρίζει versioning σε όλες τις συναινέσεις. Επιπρόσθετα να είναι εφικτός ο ορισμός χρονικού διαστήματος με βάση το οποίο θα απαιτείται επανάληψη της συναίνεσης.	<b>ΝΑΙ</b>				
Z.13	Να παρέχει διαχειριστική εφαρμογή μέσω της οποίας ο διαχειριστής να ορίζει απεριόριστους τύπους consent και τα χαρακτηριστικά αυτά	<b>ΝΑΙ</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Z.14	Να παρέχει έτοιμο web application το οποίο να μπορεί να ενσωματωθεί σε portals ώστε να δίνει την δυνατότητα ενημέρωσης και λήψης consent στον τελικό χρήστη	<b>NAI</b>				
Z.15	Να υπάρχει η δυνατότητα ομαδοποίησης των συναίνεσεων. Η ομαδοποίηση αυτή να υποστηρίζεται από την διαχειριστική εφαρμογή αλλά και από την υπο ενσωμάτωση στις δικτυακές πύλες εφαρμογή	<b>NAI</b>				
Z.16	Για κάθε αλλαγή συναίνεσης να ζητείται και να καταχωρείται από την εφαρμογή ένα στιγμιότυπο των δεδομένων που είχε ο χρήστης τη στιγμή της καταχώρησης	<b>NAI</b>				
Z.17	Η συναίνεση να μπορεί να καταχωρηθεί σε ιεραρχική δομή	<b>NAI</b>				
Z.18	Να καταχωρείται η πληροφορία του ποιος έδωσε την συναίνεση	<b>NAI</b>				
Z.19	Να καταχωρείται η χρονική στιγμή συναίνεσης	<b>NAI</b>				
Z.20	Να καταχωρείται η επιλογή του χρήστη	<b>NAI</b>				
Z.21	Να καταχωρείται η συγκεκριμένη version στην οποία έχει συναιήσει	<b>NAI</b>				
Z.22	Η εφαρμογή να παρέχει την δυνατότητα γενικής αναζήτησης στα δεδομένα και εξαγωγής των πληροφοριών σε αρχείο	<b>NAI</b>				
Z.23	Να παρέχει έτοιμα reports με γραφήματα	<b>NAI</b>				
Z.24	Η εφαρμογή τελικού χρήστη να παρέχει δυνατότητα καταχώρησης επιλογής συναίνεσης, παρουσίασης επιλογών που έχουν ήδη γίνει και ενημέρωση για τους όρους που διέπουν την συναίνεση.	<b>NAI</b>				
Z.25	Να παρουσιάζει είδη συναίνεσης ανάλογα με το κανάλι (για παράδειγμα την διαδικτυακή πύλη) στο οποίο είναι ενσωματωμένη.	<b>NAI</b>				
Z.26	Να παρουσιάζει τους όρους συναίνεσης όπως αυτοί παραμετροποιούνται στην διαχειριστική εφαρμογή	<b>NAI</b>				
Z.27	Να μην απαιτεί από το χρήστη να εισάγει στοιχεία πρόσβασης (username ή/και κωδικό) για τις περιπτώσεις που ενσωματώνεται σε περιοχή που απαιτεί εξουσιοδότηση	<b>NAI</b>				
Z.28	Να παρέχει πλήρες ιστορικό των αλλαγών στις συναιήσεις ενός χρήστη	<b>NAI</b>				
Z.29	Να παρέχει πλήρες ιστορικό των αλλαγών στους ορισμούς συναιήσεων από το διαχειριστή	<b>NAI</b>				
Z.30	Ο διαχειριστής να έχει την δυνατότητα να προδιαγράψει νέους τύπους συναίνεσης και τα χαρακτηριστικά αυτών.	<b>NAI</b>				
Z.31	Ο διαχειριστής να έχει την δυνατότητα να προδιαγράψει νέες κατηγορίες συναίνεσης.	<b>NAI</b>				
Z.32	Το πληροφοριακό σύστημα να μπορεί να συνδεθεί με εξωτερική εφαρμογή για αυθεντικοποίηση του χρήστη της διαχειριστικής εφαρμογής	<b>NAI</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Z.33	Η εφαρμογή να είναι συμβατή με όλες τις τελευταίες εκδόσεις των προγραμμάτων πλοήγησης	NAI				
Z.34	Να παρέχονται audit trails για όλες τις ενέργειες χρήστη	NAI				
Z.35	Τα παρεχόμενα APIs να ακολουθούν κάποιο διεθνές πρότυπο και να δίνουν την δυνατότητα για δημιουργία, ανανέωση, αλλαγή συναίνεσης, ανάκτηση τύπων συναινέσεων, ανάκτηση όρων υπηρεσιών.	NAI				
Z.36	Δυνατότητα εγκατάστασης, παραμετροποίησης και ανάπτυξης του λογισμικού σε τοπικό υπολογιστικό εξοπλισμό (on-premises HW) είτε σε εξοπλισμό Δημόσιου Υπολογιστικού νέφους.					

**Πίνακας 1.8.** Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες – Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών</b>						
H.1	Η εφαρμογή να προσφέρει κεντρικό μηχανισμό για αποστολή διαφορετικών τύπων μηνυμάτων.	NAI				
H.2	Η εφαρμογή να προσφέρει ένα κεντρικό σύστημα για την αποστολή μηνυμάτων και να επιτρέπει την λήψη αιτημάτων για αποστολή μηνυμάτων, μέσω Kafka open-source distributed event streaming platform	NAI				
H.3	Να υποστηρίζει αποστολή SMS, Email, push/inApp notifications στα δύο δημοφιλέστερα λειτουργικά συστήματα κινητών συσκευών (Android, iOS)	NAI				
H.4	Η εφαρμογή να διαθέτει state machine που να επιτρέπει την επιλεκτική χρήση των υλοποιημένων microservices βάσει configuration.	NAI				
H.5	Η αρχιτεκτονική του συστήματος να είναι τέτοια ώστε να μπορεί να κλιμακωθεί εύκολα η λύση. Κατά προτίμηση να είναι υλοποιημένη με τρόπο ώστε να είναι εφικτή η υποστήριξη "container orchestration"	NAI				
H.6	Να υπάρχει πλήρης καταγραφή των ενεργειών από οποιοδήποτε client.	NAI				
H.7	Τα παρεχόμενα APIs να ακολουθούν κάποιο διεθνές πρότυπο και να δίνουν την δυνατότητα να εκτελεστούν όλες οι λειτουργίες.	NAI				
H.8	Η λύση να παρέχει διαχειριστική εφαρμογή web application που να λειτουργεί σαν "Single Page Application (SPA)"	NAI				
H.9	Η εφαρμογή να διαθέτει κεντρική οθόνη (dashboard) για τον έλεγχο της λειτουργίας και την εκτέλεση ενεργειών	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

H.10	Να παρέχονται πληροφορίες σε γραφικές παραστάσεις. Ενδεικτικά αναφέρονται οι καταστάσεις και η έκβαση της αποστολής μηνυμάτων, η εξέλιξη της διαδικασίας στο χρόνο και ο ρυθμός αποστολής.	<b>NAI</b>				
H.11	Ο χρήστης να μπορεί να φιλτράρει τα δεδομένα στο dashboard και τα γραφήματα να ανανεώνονται ταυτόχρονα	<b>NAI</b>				
H.12	Να παρέχεται δυνατότητα λεπτομερούς ανάλυσης των στοιχείων από τα γραφήματα με τη μέθοδο drilldown	<b>NAI</b>				
H.13	Ειδική οθόνη να διευκολύνει την παρακολούθηση της πορείας ενός συγκεκριμένου μηνύματος	<b>NAI</b>				
H.14	Μέσω της διαχειριστικής εφαρμογής ο χρήστης να μπορεί να ορίσει πρότυπα μηνύματα (Templates)	<b>NAI</b>				
H.15	Κάθε μήνυμα να αντιστοιχεί σε μία κατηγορία έτσι ώστε να είναι δυνατή η αντιστοίχιση του με το σχετικό πρότυπο	<b>NAI</b>				
H.16	Τα πρότυπα να υποστηρίζουν την δυναμική (at run time) μετάφραση μέσω placeholders	<b>NAI</b>				
H.17	Η εφαρμογή να διαθέτει σύστημα χρονοπρογραμματισμού των μηνυμάτων. Ο χρονοπρογραμματισμός να είναι διαθέσιμος μέσω της διαχειριστικής εφαρμογής	<b>NAI</b>				
H.18	Να συντηρεί αντιστοίχιση της κατηγορίας μηνύματος με το τον χρονοπρογραμματισμό (timeslots)	<b>NAI</b>				
H.19	Να συντηρεί ημερολόγιο αργιών και ειδικών γεγονότων	<b>NAI</b>				
H.20	Να επιτρέπει προτεραιοποίηση των μηνυμάτων βάσει κανόνων και πολιτικής αποστολής μηνυμάτων (π.χ. αποκλεισμός μηνυμάτων σε ώρες κοινής ησυχίας).	<b>NAI</b>				
H.21	Να έχει δυνατότητα να δέχεται μετρήσεις δεικτών σε πραγματικό χρόνο και να αξιοποιεί την πληροφορία για την ρύθμιση του ρυθμού με τον οποίο αποστέλλονται τα μηνύματα	<b>NAI</b>				
H.22	Να εφαρμόσει αλγόριθμους τεχνητής νοημοσύνης για τη ρύθμιση του ρυθμού αποστολής μηνυμάτων	<b>NAI</b>				
H.23	Το πληροφοριακό σύστημα να μπορεί να συνδεθεί με εξωτερική εφαρμογή για αυθεντικοποίηση του χρήστη της διαχειριστικής εφαρμογής	<b>NAI</b>				
H.24	Η εφαρμογή να είναι συμβατή με όλες τις τελευταίες εκδόσεις των προγραμμάτων πλοήγησης	<b>NAI</b>				
H.25	Να παρέχονται audit trails για όλες τις ενέργειες χρήστη	<b>NAI</b>				
H.26	Τα παρεχόμενα APIs να ακολουθούν κάποιο διεθνές πρότυπο και να δίνουν την δυνατότητα για όλες τις λειτουργίες.	<b>NAI</b>				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

H.27	Να παρέχει παραμετρική δυνατότητα επανάληψης αποστολής μηνυμάτων σε περιπτώσεις αποτυχίας	<b>ΝΑΙ</b>				
H.28	Δυνατότητα εγκατάστασης, παραμετροποίησης και ανάπτυξης του λογισμικού σε τοπικό υπολογιστικό εξοπλισμό (on-premises HW) είτε σε εξοπλισμό Δημόσιου Υπολογιστικού νέφους	<b>ΝΑΙ</b>				

**Πίνακας 1.9.** Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑ Ι ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές</b>						
Θ.1	Να προσφερθεί λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) για την λειτουργία τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	ΝΑΙ				
Θ.2	Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή θα πρέπει να είναι συμβατή με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ	ΝΑΙ				
Θ.3	Θα πρέπει να βασίζεται εξολοκλήρου σε Virtualization και να μπορεί να εγκατασταθεί στο G-Cloud	ΝΑΙ				
Θ.4	Θα πρέπει να υποστηρίζει μεγάλο αριθμό εσωτερικών τηλεφώνων $\geq 4000$ Επιπρόσθετα να αναφερθούν οι σχετικές δυνατότητες επέκτασης.	ΝΑΙ				
Θ.5	Θα πρέπει να υποστηρίζει μεγάλο αριθμό ταυτόχρονων κλήσεων $\geq 2000$ Επιπρόσθετα να αναφερθούν οι σχετικές δυνατότητες επέκτασης	ΝΑΙ				
Θ.6	Θα πρέπει να υποστηρίζει υψηλό ρυθμό νέων κλήσεων το δευτερόλεπτο (CPS) $\geq 100$ Επιπρόσθετα να αναφερθούν οι σχετικές δυνατότητες επέκτασης	ΝΑΙ				
Θ.7	Θα πρέπει να υποστηρίζει μεγάλο αριθμό καναλιών (γραμμών πόλης) $\geq 2000$ . Επιπρόσθετα να αναφερθούν οι σχετικές δυνατότητες επέκτασης	ΝΑΙ				
Θ.8	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας σε όλα τα στοιχεία της λύσης	ΝΑΙ				
Θ.9	Θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμό Disaster Recovery	ΝΑΙ				
Θ.10	Θα πρέπει να υποστηρίζει κρυπτογράφηση επικοινωνιών (TLS/DTLS/SRTP)	ΝΑΙ				
Θ.11	Θα πρέπει να βασίζεται εγγενώς σε τεχνολογία SIPv2 και άνω	ΝΑΙ				
Θ.12	Θα πρέπει να υποστηρίζει IP τηλεφωνικές συσκευές και Soft Phones οποιουδήποτε κατασκευαστή υποστηρίζει SIPv2 και άνω	ΝΑΙ				
Θ.13	Θα πρέπει να υποστηρίζει επικοινωνία φωνής και εικόνας (Voice/Video)	ΝΑΙ				
Θ.14	Θα πρέπει να υποστηρίζει επικοινωνία μέσω πρωτοκόλλου WebRTC	ΝΑΙ				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Θ.15	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς προστασίας από κακόβουλες ενέργειες μέσω εξειδικευμένης υποδομής (Session Border Controller)	NAI				
Θ.16	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς εντοπισμού και ενημέρωσης βλαβών με δυνατότητα προσδιορισμού κρισιμότητας βλάβης και κλιμάκωσης αυτής	NAI				
Θ.17	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμό διαρκούς καταγραφής για διερεύνησης προβλημάτων επικοινωνίας	NAI				
Θ.18	Θα πρέπει να επιτρέπει την απομακρυσμένης πρόσβαση χρηστών (Remote Users) με ασφαλή τρόπο (VPN, TLS, WebRTC)	NAI				
Θ.19	Θα πρέπει να υποστηρίζει ηχογράφηση κλήσεων και αποθήκευση αυτών κρυπτογραφημένες	≥ 500				
Θ.20	Θα πρέπει να υποστηρίζει πρωτόκολλα φωνής G711a, G729, G722	NAI				
Θ.21	Θα πρέπει να υποστηρίζει πρωτόκολλα εικόνας H264, H263p, MPEG4	NAI				
Θ.22	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας (QoS)	NAI				
Θ.23	Θα πρέπει να είναι πλήρως συμβατή με τη λύση Contact Center και NLU που θα προσφερθεί	NAI				
Θ.24	Θα πρέπει να διαθέτει ανοικτά πρωτόκολλα διεπαφών (APIs) για την ολοκλήρωσή της με τρίτα συστήματα	NAI				
Θ.25	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς και εργαλεία για την συμμόρφωση του με το GDPR	NAI				
Θ.26	Θα πρέπει να διαθέτει ενοποιημένο διαχειριστικό εργαλείο για την παραμετροποίησή του	NAI				
Θ.27	Θα πρέπει να διαθέτει ασφαλή πρωτόκολλα για την διαχείρισή της (ssh, https κ.α.)	NAI				
Θ.28	Θα πρέπει να διαθέτει τη δυνατότητα καταγραφής ενεργειών διαχείρισης σε εξωτερικό σύστημα (audit log)	NAI				
Θ.29	Θα πρέπει να διαθέτει τη δυνατότητα καταγραφής των αρχείων συστήματος σε εξωτερικό σύστημα (logging)	NAI				
Θ.30	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς διαβαθμισμένης πρόσβαση για την διαχείριση της υποδομής με προκαθορισμένους ρόλους όπως Admin, DPO κ.α.	NAI				
Θ.31	Θα πρέπει να μπορεί να διασυνδεθεί με LDAP για την αυθεντικοποίηση των διαχειριστών	NAI				
<b>Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες</b>						
Θ.32	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες εισερχομένων καναλιών φωνής	≥ 1100				
Θ.33	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες εξερχόμενων καναλιών φωνής	≥ 550				
Θ.34	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες αριθμοδοτικού φάσματος πενταψηφίου της σειράς 15xxx	2				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

Θ.35	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες τερματισμού φωνής προς Σταθερά και Κινητά Ελλάδος (ώρες)	≥ 1.161.60 0				
Θ.36	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες πύλης SMS	NAI				
Θ.37	Θα πρέπει να παρέχει τερματισμό μηνυμάτων SMS προς κινητά Ελλάδος	≥ 25.000.0 00				
Θ.38	Θα πρέπει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες πύλης Viber	NAI				
Θ.39	Θα πρέπει να παρέχει τερματισμό μηνυμάτων Viber προς κινητά Ελλάδος	≥ 100.000				

**Πίνακας 1.10.** Πλατφόρμα Contact Center

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Πλατφόρμα Contact Center</b>						
I.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό, συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS)	NAI				
I.2	Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι πλήρως συμβατή με την τηλεπικοινωνιακή λύση του NLU και τις πλατφόρμες ITSM, gov.gr, και διαχείρισης σχέσεων με τον πολίτη που θα προσφερθούν	NAI				
I.3	Θα πρέπει να παρέχει τη διαχείριση πολλαπλών ταυτόχρονων εισερχόμενων κλήσεων ≥ 1100. Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης.	NAI				
I.4	Θα πρέπει να παρέχει τη παραγωγή πολλαπλών ταυτόχρονων εξερχόμενων κλήσεων ≥ 550. Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης.	NAI				
I.5	Θα πρέπει να παρέχει τη σύνδεση πολλαπλών χρηστών (Agent) ≥ 1570. Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης	NAI				
I.6	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης πολλαπλών διαχειριστών (supervisor) ≥ 157. Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης	NAI				
I.7	Θα πρέπει να διαθέτει υπηρεσία φωνητικής προαπάντησης (IVR) απεριόριστων επιπέδων και πολλαπλών καναλιών ≥ 1100. Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης (κανάλια)	NAI				
I.8	Θα πρέπει να διαθέτει υπηρεσία αυτοματοποιημένων εξερχόμενων κλήσεων με επιλογή Predictive / Power / Progressive / Broadcast πολλαπλών καναλιών	≥ 550				
I.9	Θα πρέπει να διαθέτει υπηρεσία αυτοματοποιημένων εξερχόμενων	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	κλήσεων και δρομολόγησής τους σε αυτοματοποιημένη υπηρεσία (IVR, NLU κ.α.)					
I.10	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς δρομολόγησης κλήσεων βάσει δυναμικών κανόνων δρομολόγησης και προτεραιοποίησης, καθώς και βάσει διαθεσιμότητας και κατάρτισης των χρηστών (skill based routing)	NAI				
I.11	Θα πρέπει να παρέχει εργαλεία παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο των τηλεπικοινωνιακών και ανθρωπίνων πόρων	NAI				
I.12	Θα πρέπει να παρέχει ανοικτά πρωτόκολλα διεπαφών (APIs) για την ολοκλήρωση με τρίτα συστήματα	NAI				
I.13	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα Multitenancy για την ολοκλήρωση με πολλαπλά τρίτα συστήματα μέσω κοινής υποδομής εικονικά διαχωρισμένης	≥ 2				
I.14	Θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία και μηχανισμούς για συμμόρφωση με το GDPR	NAI				
I.15	Θα πρέπει να χρησιμοποιεί ασφαλή πρωτόκολλα για την επικοινωνία των εφαρμογών	NAI				
I.16	Θα πρέπει να υποστηρίζει αποστολή και λήψη γραπτών μηνυμάτων (SMS, Web Chat, Viber) καθώς και APIs για την ενοποίηση αυτών με την πλατφόρμα NLU και την πλατφόρμα διαχείρισης σχέσεων με τον πολίτη	NAI				
I.17	Θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας	NAI				
I.18	Θα εγκατασταθεί στο G-Cloud (Public ή Private)	NAI				
I.19	Θα πρέπει να παρέχει απομακρυσμένη πρόσβασης χρηστών (Remote Users) με ασφαλή τρόπο (VPN, HTTPS, SSL)	NAI				
I.20	Θα πρέπει να διαθέτει ενοποιημένο διαχειριστικό εργαλείο για την παραμετροποίησή της	NAI				
I.21	Θα πρέπει να διαθέτει ασφαλή πρωτόκολλα για την διαχείρισή της (SSH, HTTPS, SSL, RDP)	NAI				
I.22	Θα πρέπει να διαθέτει καταγραφή ενεργειών διαχείρισης σε εξωτερικό σύστημα (audit log)	NAI				
I.23	Θα πρέπει να διαθέτει καταγραφή των αρχείων συστήματος σε εξωτερικό σύστημα (logging)	NAI				
I.24	Θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς διαβαθμισμένης πρόσβασης για τη λειτουργία και τη διαχείριση της υποδομής με προκαθορισμένους ρόλους όπως Admin, Supervisor, Agent κ.α.	NAI				
I.25	Θα πρέπει να διασυνδέεται με LDAP για την αυθεντικοποίηση των διαχειριστών	NAI				
I.26	Θα πρέπει να παρέχει εργαλείο στατιστικής πληροφόρησης και κατασκευής προσαρμοσμένων αναφορών	NAI				



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

I.27	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής πληροφοριών προς τρίτες εφαρμογές	NAI				
<b>NLU</b>						
I.29	Θα πρέπει να διαθέτει λύση αναγνώρισης φυσικού λόγου (NLU)	NAI				
I.30	Θα πρέπει να μπορεί να συνομιλήσει με τους πολίτες με φυσικό τρόπο και να μπορεί να υλοποιήσει υπηρεσίες αυτοεξυπηρέτησης	NAI				
I.31	Θα πρέπει να βασίζεται σε τεχνολογίες όπως Artificial Intelligence και Deep Machine Learning για τη βέλτιστη απόδοση και αυτό-βελτίωση του επιπέδου κατανόησης.	NAI				
I.32	Θα πρέπει να υποστηρίζει χειροκίνητη εκπαίδευση / βελτίωση του μοντέλου και να παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία για αυτό.	NAI				
I.33	Θα πρέπει να παρέχει αλληλεπίδραση με τον πολίτη μέσω πολλαπλών καναλιών όπως τηλεφώνου και chat με δυνατότητα χρήσης κοινής ροής διαλόγου και μοντέλου κατανόησης	NAI				
I.34	Θα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλά ταυτόχρονα κανάλια επικοινωνίας φωνής $\geq 500$ Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης.	NAI				
I.35	Θα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλά ταυτόχρονα κανάλια επικοινωνίας μηνυμάτων (chat) $\geq 500$ Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης	NAI				
I.36	Θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο τα κανάλια: τηλέφωνο, viber και web chat	NAI				
I.37	Θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα αναγνώρισης του καλούντα μέσω βιομετρικών φωνής ανεξαρτήτου προφοράς και να υποστηρίζει πολλαπλά ταυτόχρονα κανάλια $\geq 500$ Επιπρόσθετα να αναφερθεί η σχετική δυνατότητα επέκτασης	NAI				
I.38	Θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο την Ελληνική και Αγγλική Γλώσσα	NAI				
I.39	Θα πρέπει να υποστηρίζει την αναγνώριση πρόθεσης του χρήστη, σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας (τηλεφωνικό και chat) καθώς και να αναγνωρίζει / διαχωρίζει τις ερωτήσεις και απαντήσεις	NAI				
I.40	Θα πρέπει να υποστηρίζει επαναχρησιμοποιούμενες δομές, βιβλιοθηκών, μοντέλων και εφαρμογών και να επιτρέπει τη χρήση τους σε διαφορετικές υπηρεσίες και εφαρμογές	NAI				
I.41	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ασφαλών συναλλαγών για την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των πολιτών	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

I.42	Θα πρέπει να λειτουργεί σε αρχιτεκτονική υψηλής διαθεσιμότητας	NAI				
I.43	Θα πρέπει να εγκατασταθεί στο G-Cloud (public ή private)	NAI				
I.44	Θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες διεπαφές (APIs) για τη διασύνδεση με τις προτεινόμενες πλατφόρμες τόσο για την υλοποίηση υπηρεσιών αυτοεξυπηρέτησης όσο και για τη μεταφορά της επικοινωνίας σε περίπτωση μη αυτόματης ολοκλήρωσης	NAI				
I.45	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής πληροφοριών και μεταδεδομένων (meta data) προς τρίτες εφαρμογές	NAI				
I.46	Θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία και μηχανισμούς για τη συμμόρφωση με το GDPR	NAI				

**Πίνακας 1.11.** Πλατφόρμα ITSM

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΕΓΓΕΝΩΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Πλατφόρμα ITSM</b>						
K.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό	NAI				
K.2	Αριθμός αδειών χρήσης για χρήστες που μπορούν να <b>υποβάλλουν</b> αιτήματα υποστήριξης	≥ 1.000				
K.3	Αριθμός αδειών χρήσης για χρήστες που μπορούν να <b>χειρίζονται</b> αιτήματα υποστήριξης	≥ 60				
K.4	Αριθμός αδειών χρήσης για χρήστες που μπορούν να χειρίζονται αλλαγές	≥ 10				
K.5	Αριθμός διαχειριστών συστήματος	≥ 2				
K.6	Να παρέχει την δυνατότητα αναβάθμισης του συστήματος χωρίς σημαντική επίδραση στην παραγωγική λειτουργία του (αποδεκτή περίοδος μη λειτουργίας μέχρι 24 ώρες)	NAI				
K.7	Να παρέχει την δυνατότητα εύκολης αλλαγής των πιο συχνών ρυθμίσεων, λειτουργιών και παραμέτρων χωρίς επηρεασμό της παραγωγικής λειτουργίας του εργαλείου (downtime)	NAI				
K.8	Να υπάρχει δυνατότητα επέκτασης της λύσης στο μέλλον, έτσι ώστε να επιτευχθεί υψηλή διαθεσιμότητα	NAI				
K.9	Να παρέχει λειτουργία λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backups) και επαναφορά του συστήματος σε περίπτωση προβλήματος. Σε περίπτωση που η λύση δεν είναι συμβατή με τα συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής, θα πρέπει να υποδειχθεί εναλλακτικός τρόπος λήψης αντιγράφων ασφαλείας και να περιληφθεί ο απαραίτητος εξοπλισμός και υπηρεσίες υλοποίησης του, ως υποχρεωτικά, στην πρόταση - <b>να δοθούν λεπτομέρειες της προτεινόμενης λύσης</b>	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

K.10	Θα πρέπει να εγκατασταθεί στο G-Cloud (Public ή Private)	NAI				
K.11	Θα πρέπει να διαθέτει εργαλείο διαχείρισης μέσω διαδικτυακής πύλης (web portal)	NAI				
K.12	Θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα καθορισμού ρόλων και προσβάσεων ανά ρόλο στο σύστημα RBAC, και επικαιροποίησή τους αναλόγως αλλαγών (π.χ. διαχειριστές υποδομής, λειτουργοί helpdesk, υπόλοιποι χρήστες), με τρόπο ώστε διαφορετικοί ρόλοι να έχουν πρόσβαση σε διαφορετικές λειτουργίες	NAI				
K.13	Θα πρέπει να υποστηρίζει την χρήση του ευρετηρίου χρηστών της αναθέτουσας αρχής (Active Directory) για πρόσβαση στο εργαλείο	NAI				
K.14	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παραμετροποίησης πεδίων αιτήματος	NAI				
K.15	Θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα κατηγοριοποίησης αιτημάτων	NAI				
K.16	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη σύνδεση αιτημάτων και καθορισμού εξαρτήσεων μεταξύ τους	NAI				
K.17	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα φύλαξης συγκεκριμένων αιτημάτων ως προτύπων ή αυτόματης συμπλήρωσης πεδίων (pre-fill) με συνήθεις τιμές (default values)	NAI				
K.18	Θα πρέπει να είναι συμβατό με την τελευταία έκδοση του ITIL (διαδικασίες, ρόλοι κλπ.)	NAI				
K.19	Θα πρέπει να υποστηρίζει την παραμετροποίησης ροών εργασίας αιτημάτων (ονόματα καταστάσεων, κανόνες αλλαγής από μια κατάσταση σε άλλη)	NAI				
K.20	Θα πρέπει να υποστηρίζει ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Αιτημάτων (Request Management)	NAI				
K.21	Θα πρέπει να υποστηρίζει ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Περιστατικών (Incident Management)	NAI				
K.22	Θα πρέπει να υποστηρίζει ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Προβλημάτων (Problem Management)	NAI				
K.23	Θα πρέπει να υποστηρίζει ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Αλλαγών (Change Management)	NAI				
K.24	Θα πρέπει να υποστηρίζει ροές εργασίας που αφορούν Διαχείριση Εκδόσεων Λογισμικού (Software Release Management)	NAI				
K.25	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα υλοποίησης και παρακολούθησης Συμφωνιών Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA Management)	NAI				
K.26	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας και ενημέρωσης Configuration Management Database (CMDB)	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

K.27	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποστολής όπως αιτήματος στον προϊστάμενο του χρήστη που το δημιουργήσει για εξουσιοδότηση πριν αυτό καταλήξει στον υπεύθυνο λειτουργό για την διεκπεραίωσή του. Η πληροφορία αυτή (προϊστάμενος) βρίσκεται αποθηκευμένη στο σύστημα Active Directory όπως ΓΠΣ και μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα	NAI				
K.28	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας έρευνας ικανοποίησης, η οποία να εμφανίζεται κατ' επιλογή όπως χρήστες με την ολοκλήρωση του χειρισμού όπως αιτήματος	NAI				
K.29	Θα πρέπει να υποστηρίζει βήματα εκτέλεσης και όπου απαιτείται εξουσιοδότηση από τρίτο άτομο για τη συνέχεια της ροής	NAI				
K.30	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αιτήματα τα οποία ικανοποιούν συγκεκριμένες παραμέτρους (όπως βαθμός κρισιμότητας και διάρκεια μη επίλυσης)	NAI				
K.31	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος από web interface	NAI				
K.32	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία αιτήματος από αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)	NAI				
K.33	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία αιτήματος μέσω τηλεφώνου	NAI				
K.34	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος βάσει προτύπου (template)	NAI				
K.35	Θα πρέπει να υποστηρίζει την επισύναψη αρχείων και screenshots τόσο κατά τη δημιουργία ενός αιτήματος, όσο και αργότερα	NAI				
K.36	Θα πρέπει να υποστηρίζει την επισύναψη στοιχείων κλήσης σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας	NAI				
K.37	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη σύνδεση με βάση γνώσεων (knowledge base), για καλύτερη υποστήριξη των χρηστών σε συνήθη προβλήματα.	NAI				
K.38	Οι χρήστες να μπορούν να προσθέτουν σχόλια στα αιτήματά τους μετά τη δημιουργία ή να απαντούν σε επιπρόσθετες ερωτήσεις από τους χειριστές των αιτημάτων	NAI				
K.39	Θα πρέπει να υποστηρίζει αυτόματη αντιστοίχισης αιτήματος σε συγκεκριμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών αναλόγως με συγκεκριμένες πληροφορίες του αιτήματος (τύπος, τοποθεσία χρήστη, κ.λπ.)	NAI				
K.40	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης των πληροφοριών που οι χρήστες εισάγουν σε διάφορα αιτήματα	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	ακόμα και μετά τη διαγραφή των χρηστών από το σύστημα με ανωνυμοποίηση των προσωπικών στοιχείων του διαγραφέντος χρήστη					
K.41	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης με άλλα συστήματα διαχείρισης αιτημάτων, έτσι ώστε να μπορούν οι χρήστες δημιουργώντας/ενημερώνοντας ένα αίτημα στο σύστημα της αναθέτουσας αρχής, να μπορεί αναλόγως να δημιουργηθεί/ενημερωθεί κατάλληλο αίτημα στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων συνεργάτιδας εταιρίας μέσω ανταλλαγής email με το εν λόγω εξωτερικό σύστημα	NAI				
K.42	Θα πρέπει να υποστηρίζει σύνδεση με άλλα συστήματα μέσω τεχνολογιών εκτός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (για παράδειγμα RESTful/SOAP web services)	NAI				
K.43	Θα πρέπει να διαθέτει υποσύστημα καταγραφής και απογραφής συσκευών (inventory), το οποίο να παρέχει τη δυνατότητα όπως εύκολης προσθήκης, διαγραφής, αλλαγής και εύρεσης πληροφοριών που αφορούν συσκευές που έχουν παραδοθεί από τον Κεντρικό Φορέα Εξυπηρέτησης Χρηστών	NAI				
K.44	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα αντιστοίχισης συγκεκριμένου εξοπλισμού με αιτήματα, αλλά και κατηγοριοποίησης του εξοπλισμού (tablets, laptops, monitors, κ.λπ.).	NAI				
K.45	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα διαχείρισης εταιριών που προμηθεύουν την αναθέτουσα αρχή με λογισμικό και υλισμικό, υποστηρίζοντας λειτουργίες όπως ενημέρωση για το πότε λήγουν διάφορες άδειες χρήσης λογισμικού ή συμφωνίες για υποστήριξη λογισμικού/υλισμικού, αναζήτηση εταιριών με βάση το προϊόν που προμηθεύουν την αναθέτουσα αρχή, κ.λπ.	NAI				
K.46	Θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα screen pop up σε διασύνδεση με την Contact Center πλατφόρμα	NAI				
K.47	Θα πρέπει να υποστηρίζει τη χρήση του συστήματος από επιτραπέζιους και φορητούς υπολογιστές και λοιπές φορητές συσκευές	NAI				
K.48	Θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργίες αναζήτησης μεταξύ των αιτημάτων ανάλογα με τις παραμέτρους του κάθε αιτήματος (π.χ. όλα τα αιτήματα που δημιουργήθηκαν/επιλύθηκαν από κάποιο χρήστη, όλα τα αιτήματα που αφορούν σε παροχή tablet, κ.λπ.)	NAI				
K.49	Θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργίες παραμετροποίησης πινάκων εργασίας (dashboards) στα οποία να	NAI				

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

	εμφανίζονται διάφορες πληροφορίες αναφορικά με αιτήματα που έχουν υποβληθεί					
K.50	Θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω υπολογιστή ή laptop εντός και εκτός των κτηριακών εγκαταστάσεων της αναθέτουσας αρχής πληρώντας όλους τους κανόνες ασφαλείας (διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, χρήση κρυπτογράφησης κτλ.)	NAI				
K.51	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας καταστάσεων (reports) που αναγράφουν τις ενέργειες χρηστών στο σύστημα	NAI				
K.52	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας καταστάσεων (reports) που αναγράφουν τις ενέργειες των διαχειριστών του συστήματος (audit trail)	NAI				
K.53	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα περιοδικής αποστολής καταστάσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)	NAI				
K.54	Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα μέτρησης αποδοτικότητας και ανταπόκρισης (όπως για παράδειγμα burndown charts, SLAs)	NAI				
K.55	Θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα σύνδεσης με την IVR πλατφόρμα του Contact Center	NAI				
Απαιτήσεις Προσαρμογών						
K.56	Θα πρέπει να προσφερθούν υπηρεσίες μετάπτωσης ροών εργασίας και δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα	NAI				
K.57	Θα πρέπει να υλοποιηθεί διασύνδεση για την εισαγωγή των υπαρχόντων Configuration Items (CMDB Integration)	NAI				
K.58	Θα πρέπει να υλοποιηθεί διασύνδεση των εφαρμογών για την επίτευξη Single Sign On (SSO) πχ μέσω LDAP	NAI				
K.59	Θα πρέπει να υλοποιηθεί διασύνδεση της CMDB με Microsoft SSCM – για τα πάγια του IT, G-Cloud μέσω του λογισμικού Tivoli, Τρίτα συστήματα Discovery,	NAI				
K.60	Θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων από Control Desk Data (tickets, αιτήματα), Collective (αιτήματα), ΟΠΣΑ (Βάση Δεδομένων Oracle) – Πάγια	NAI				

### Σημείωση:

Όλο το τεκμηριωτικό υλικό το οποίο θα πρέπει να επισυνάψει στην Τεχνική του Προσφορά ο Υποψήφιος Ανάδοχος για την τεκμηρίωση της κάλυψης των απαιτήσεων των Πινάκων Συμμόρφωσης (ως ανωτέρω) αποτελεί ειδικό τεχνικό περιεχόμενο (Τεχνικά Φυλλάδια).



### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)**

#### **ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)**

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται:

- Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
- Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου.xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν.
- Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος****ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ****ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

<b>Επώνυμο:</b>	<b>Όνομα:</b>
<b>Πατρώνυμο:</b>	<b>Μητρώνυμο:</b>
<b>Ημερομηνία Γέννησης:</b> ___ / ___ / ___	<b>Τόπος Γέννησης:</b>
<b>Τηλέφωνο:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Fax:</b>	
<b>Διεύθυνση Κατοικίας:</b>	

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου



Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ**

(στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο ή θέση	Εργοδότης	Ρόλος <sup>24</sup> και Καθήκοντα	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	A/M
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	

<sup>24</sup> Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται : manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Περιεχόμενα Τεχνικής Προσφοράς		
A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ I:
<b>1.</b>	<b>Περιγραφή Έργου</b>	
1.1.	Περιβάλλον της Σύμβασης	1
1.2.	Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης	2
<b>2.</b>	<b>Γενικές Αρχές &amp; Απαιτήσεις</b>	
2.1.	Αρχιτεκτονική	3
2.2.	Συμβατότητα με G-Cloud	5.1
2.3.	Διαλειτουργικότητα	5.2
2.4.	Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας	5.3
2.5.	Προσβασιμότητα – Ευχρηστία	5.4
2.6.	Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα	5.5
2.7.	Άδειες Λογισμικού	5.6
<b>3.</b>	<b>Λειτουργικές Δυνατότητες Συστήματος</b>	
3.1.	Πακέτο Εργασίας I	4.1
3.2.	Πακέτο Εργασίας II	4.2
3.3.	Πακέτο Εργασίας III	4.3
3.4.	Πακέτο Εργασίας IV	4.4
<b>4.</b>	<b>Προσφερόμενες υπηρεσίες</b>	
4.1.	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	6.1
4.2.	Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων	6.2
4.3.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	6.3
4.4.	Υπηρεσίες Εγγύησης	6.4
4.5.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	6.5
4.6.	Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ	6.6
4.7.	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες	6.7
4.8.	Υπηρεσίες Υποστήριξης ΟΠΣ ΤΑ	6.8
<b>5.</b>	<b>Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου</b>	8
5.1.	Φάσεις Υλοποίησης – Παραδοτέα - Χρονοδιάγραμμα - Ομάδα Έργου	8.1, 8.2, 8.3
5.2.	Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου	8.4

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

<b>6.</b>	<b>Πίνακες Συμμόρφωσης</b>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
<b>7.</b>	<b>Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές</b> <u>Η εμφάνιση τιμής/ τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς</u>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

### 1. Έτοιμο Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣ ΟΤ ΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]*		
				ΤΙΜ Η ΜΟΝ ΑΔΑ Σ	ΣΥΝΟ ΛΟ			1 <sup>ο</sup> έτος	2 <sup>ο</sup> έτος	3 <sup>ο</sup> έτος
1.	Άδειες Χρήσης Συστήμα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες για όλους τους τύπους χρηστών	Άδειες Χρήσης χωρίς περιορισμό για τον αριθμό των διαδικασιών και των εξυπηρετούμενων								
2.	Άδειες Χρήσης Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr	Άδειες Χρήσης χωρίς περιορισμό χρηστών								
3.	Άδειες Χρήσης Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης	Άδειες χρήσης ως ζητούνται								
4.	Άδειες Χρήσης ITSM	Άδειες Χρήσης ως ζητούνται								
5.	Άδειες Χρήσης Πληροφοριακών υποδομών σε λογισμικό Β.Δ, Application Server, Λειτουργικά Συστήματα, για το σύνολο των εφαρμογών	Άδειες Χρήσης για την προσφερόμενη λύση και τις απαιτήσεις αυτής								
...	Άλλο λογισμικό ...									
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>										

- Το κόστος Αδειών Χρήσης Έτοιμου Λογισμικού μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου πρέπει να αναλύεται σε ξεχωριστό Πίνακα που θα υποβάλλουν στην οικονομική τους προσφορά οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς, στον οποίο θα αναφέρεται το κόστος της Μονάδας Μέτρησης για κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες ανά μήνα (π.χ κόστος ανά χρήστη, ανά CPU, ανά VM ή όποια άλλη Μονάδα Μέτρησης αφορά τη λύση που θα προταθεί) προκειμένου να είναι δυνατή η επιλογή από την Αναθέτουσα Αρχή για τη άσκηση του δικαιώματος προαίρεσης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

- Για τις άδειες χρήσεις που θα παρασχεθούν με την μορφή SaaS ή/και PaaS το προσφερόμενο κόστος μονάδος θα πρέπει να καλύπτει δυο έτη λειτουργίας ( 1 έτος + 1 κατά την περίοδο εγγύησης)
- Για τις άδειες χρήσεις που θα παρασχεθούν με την μορφή perpetual αδειών, το προσφερόμενο κόστος θα πρέπει να περιλαμβάνει και ένα έτος εγγύησης.

## 2. Εφαρμογές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (ανθρώπινα πόδια)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 <sup>ο</sup> έτος	2 <sup>ο</sup> έτος	3 <sup>ο</sup> έτος
1.	Πακέτο Εργασίας I. Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες									
2.	Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr									
3.	Πακέτο Εργασίας III – Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης									
4.	Πακέτο Εργασίας IV. - ITSM									
...	Άλλες εφαρμογές ...									
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>										

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

### 3. Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπο μήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.	Υπηρεσίες Διαχείρισης					
2.	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων					
3.	Υπηρεσίες Μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων					
4.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης					
5.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας					
6.	Παροχή agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ					
7.	Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες					
8.	Υπηρεσίες Υποστήριξης ΟΠΣ ΤΑ					
...	Άλλες Υπηρεσίες ...					
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΔΙΟΥ 1</b>						
1.	Παροχή Υπηρεσιών (Μελέτης Εφαρμογής, Ανάπτυξης/ Παραμετροποίησης Λογισμικού, Μετάπτωσης, Ελέγχου, Εκπαίδευσης, Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Λειτουργίας	2000				
...	Άλλες Υπηρεσίες ...					
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΔΙΟΥ 2</b>						
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>						

### 4. Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διεθνούς Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»

### 5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1.	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας 1)			
2.	Εφαρμογές (Πίνακας 2)			
3.	Υπηρεσίες (Πίνακας 3)			
4.	Άλλες δαπάνες (Πίνακας 4)			
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>			

### 6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών για τις Άδειες Χρήσης του Έτοιμου Λογισμικού και Συντήρησης Εφαρμογών μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου

ΕΤΟΣ *	ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ* (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ**
<b>1<sup>ο</sup></b>						
<b>2<sup>ο</sup></b>						
<b>3<sup>ο</sup></b>						
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						

\*Για κάθε έτος μετά την Ολοκλήρωση της Περιόδου Εγγύησης του Έργου και έως τη λήξη της Περιόδου Συντήρησης (Τρία έτη), το κόστος συντήρησης εφαρμογής/ων δεν μπορεί να είναι μικρότερο του **15%** ή μεγαλύτερο του **20%** της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου για το Έργο (βλ. πίνακα 2 Εφαρμογές/ πεδίο «ΣΥΝΟΛΟ» στήλης «ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ»).

\*\*Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ** (για την κάθε γραμμή του Πίνακα 6) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «/ πεδίο «ΣΥΝΟΛΟ» στήλης «ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ» του Πίνακα 2 Εφαρμογές



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

### I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Την Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ

Λεωφ. Συγγρού 194, 176 71 Καλλιθέα Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ ..... υπέρ 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 υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) ..... Διακήρυξη ..... της (Αναθέτουσας Αρχής) με καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών ....., για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/ για το/α τμήμα/τα .....

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

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

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη χρόνου ισχύος της Προσφοράς ) .....

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

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με την παρ. 2.2.2 της παρούσας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

## II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Την Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ

Λεωφ. Συγγρού 194, 176 71 Καλλιθέα Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ .....υπέρ 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.....

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για την καλή εκτέλεση της υπ αριθ ..... σύμβασης "(τίτλος σύμβασης)", σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) ..... Διακήρυξης.

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

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ..... (**διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**)

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

### III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ: .....

Ημερομηνία έκδοσης: .....

Προς: Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.

Λεωφ. Συγγρού 194, 176 71 Καλλιθέα Αθήνα

ΑΦΜ: 999983307

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ ..... υπέρ 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 υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της 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 .....(Σημείωση προς την Τράπεζα: **διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας** )».

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

#### IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ: .....

Ημερομηνία έκδοσης: .....

Προς:

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Χανδρή 3, ΤΚ 18346 Μοσχάτο Αθήνα

ΑΦΜ:999983307

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ.....υπέρ 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 υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την καλή εκτέλεση της Συντήρησης της σύμβασης με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) ..... .

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

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ..... (διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας)

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

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ– ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) / Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)

## Μέρος Ι: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα

### Στοιχεία της δημοσίευσης

Για διαδικασίες σύναψης σύμβασης για τις οποίες έχει δημοσιευτεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι πληροφορίες που απαιτούνται στο Μέρος Ι ανακτώνται αυτόματα, υπό την προϋπόθεση ότι έχει χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπηρεσία ΕΕΕΣ/ΤΕΥΔ για τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ /ΤΕΥΔ. Παρατίθεται η σχετική ανακοίνωση που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

### Προσωρινός αριθμός

προκήρυξης στην ΕΕ: αριθμός

[], ημερομηνία [], σελίδα []

Αριθμός προκήρυξης στην ΕΕ:

0000/S 0000000

0000/S 000-0000000

Εάν δεν έχει δημοσιευθεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή αν δεν υπάρχει υποχρέωση δημοσίευσης εκεί, η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας θα πρέπει να συμπληρώσει πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης σύμβασης (π.χ. παραπομπή σε δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο)

### Δημοσίευση σε εθνικό

επίπεδο: (π.χ. [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

[ΑΔΑΜ Προκήρυξης

στο ΚΗΜΔΗΣ])

Στην περίπτωση που δεν απαιτείται δημοσίευση γνωστοποίησης στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρακαλείστε να παράσχετε άλλες πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης δημόσιας σύμβασης.

Επίσημη ονομασία:	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει:	999983307
Δικτυακός τόπος (εφόσον υπάρχει):	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
Πόλη:	ΚΑΛΛΙΘΕΑ
Οδός και αριθμός:	Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 194
Ταχ. κωδ.:	17671
Αρμόδιος επικοινωνίας:	ΣΠΥΡΟΥ ΔΩΡΑ
Τηλέφωνο:	2131300700
φαξ:	2131300800-1
Ηλ. ταχ/μείο:	<a href="mailto:info@ktpae.gr">info@ktpae.gr</a>
Χώρα:	GR

**Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης****Τίτλος:**

Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)

**Σύντομη περιγραφή:**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η Δημιουργία της “Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων”, στο πλαίσιο της οποίας θα αναπτυχθούν όλοι οι απαραίτητοι πληροφοριακοί και τεχνολογικοί μηχανισμοί και θα παρασχεθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί η συνολική στόχευση του Έργου, σύμφωνα με την παρ. 1.3 και το Παράρτημα Ι της Διακήρυξης.

**Αριθμός αναφοράς αρχείου**  
που αποδίδεται στον φάκελο  
από την αναθέτουσα αρχή ή  
τον αναθέτοντα φορέα (εάν  
υπάρχει):

**Μέρος II: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα****A: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**

Επωνυμία:  
Οδός και αριθμός:  
Ταχ. κωδ.:  
Πόλη:  
Χώρα:  
Αρμόδιος ή αρμόδιοι επικοινωνίας:  
Ηλ. ταχ/μείο:  
Τηλέφωνο:  
φαξ:  
Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει  
Δικτυακός τόπος (εφόσον υπάρχει):

Ο οικονομικός φορέας είναι πολύ μικρή, μικρή ή μεσαία επιχείρηση;  
Ναι / Όχι

Ο ΟΦ αποτελεί προστατευόμενο εργαστήριο

Μόνο σε περίπτωση προμηθείας κατ' αποκλειστικότητα: ο οικονομικός φορέας είναι προστατευόμενο εργαστήριο, «κοινωνική επιχείρηση» ή προβλέπει την εκτέλεση συμβάσεων στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Ποιο είναι το αντίστοιχο ποσοστό των εργαζομένων με αναπηρία ή μειονεκτούντων εργαζομένων;**

%

**Εφόσον απαιτείται, ορίστε την κατηγορία ή τις κατηγορίες στις οποίες ανήκουν οι ενδιαφερόμενοι εργαζόμενοι με αναπηρία ή μειονεξία**

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

**Ο ΟΦ είναι εγγεγραμμένος σε Εθνικό Σύστημα (Προ)Επιλογής**

Κατά περίπτωση, ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος σε επίσημο κατάλογο εγκεκριμένων οικονομικών φορέων ή διαθέτει ισοδύναμο πιστοποιητικό [π.χ. βάσει εθνικού συστήματος (προ)επιλογής];

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Αναφέρετε την ονομασία του καταλόγου ή του πιστοποιητικού και τον σχετικό αριθμό εγγραφής ή πιστοποίησης, κατά περίπτωση:**

-

**Εάν το πιστοποιητικό εγγραφής ή η πιστοποίηση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

-

**Αναφέρετε τα δικαιολογητικά στα οποία βασίζεται η εγγραφή ή η πιστοποίηση και κατά περίπτωση, την κατάταξη στον επίσημο κατάλογο**

-

**Η εγγραφή ή η πιστοποίηση καλύπτει όλα τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής;**

Ναι / Όχι



Ο οικονομικός φορέας θα είναι σε θέση να προσκομίσει βεβαίωση πληρωμής εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και φόρων ή να παράσχει πληροφορίες που θα δίνουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να τη λάβει απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν;  
Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Ο ΟΦ συμμετάσχει στη διαδικασία μαζί με άλλους Οικονομικούς Φορείς**

Ο οικονομικός φορέας συμμετέχει στη διαδικασία σύναψης σύμβασης από κοινού με άλλους;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Αναφέρετε τον ρόλο του οικονομικού φορέα στην ένωση (συντονιστής, υπεύθυνος για συγκεκριμένα καθήκοντα...):

-

Προσδιορίστε τους άλλους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν από κοινού στη διαδικασία σύναψης σύμβασης:

-

Κατά περίπτωση, επωνυμία της συμμετέχουσας ένωσης:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Τμήματα που συμμετάσχει ο ΟΦ**

Κατά περίπτωση, αναφορά του τμήματος ή των τμημάτων για τα οποία ο οικονομικός φορέας επιθυμεί να υποβάλει προσφορά.

-

**B: Πληροφορίες σχετικά με τους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα #1**

Όνομα:

Επώνυμο:

Ημερομηνία γέννησης:

Τόπος γέννησης:

Οδός και αριθμός:

Ταχ. κωδ.:

Πόλη:

Χώρα:

Τηλέφωνο:

Ηλ. ταχ/μείο:

Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα:

**Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων**

**Βασίζεται σε ικανότητες άλλων οντοτήτων**

Ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής που καθορίζονται στο μέρος IV και στα (τυχόν) κριτήρια και κανόνες που καθορίζονται στο μέρος V κατωτέρω;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Όνομα της οντότητας

-

Ταυτότητα της οντότητας

-

Τύπος ταυτότητας

-

Κωδικοί CPV

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Δ: Πληροφορίες σχετικά με υπεργολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας

**Δεν βασίζεται σε ικανότητες άλλων οντοτήτων**

Ο οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει οποιοδήποτε τμήμα της σύμβασης σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Όνομα της οντότητας**

-

**Ταυτότητα της οντότητας**

-

**Τύπος ταυτότητας**

-

**Κωδικοί CPV**

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

### Μέρος III: Λόγοι αποκλεισμού

**A: Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες**

**Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες βάσει των εθνικών διατάξεων για την εφαρμογή των λόγων που ορίζονται στο άρθρο 57 παράγραφος 1 της οδηγίας:**

**Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση**

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Ημερομηνία της καταδίκης**

..

**Λόγος(-οι)**

-

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Διαφθορά

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Απάτη**

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες**

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Ημερομηνία της καταδίκης**

..

**Λόγος(-οι)**

-

**Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί**

-

**Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)**

-

**Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");**

Ναι / Όχι

**Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν**

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

**Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας**

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Ημερομηνία της καταδίκης**

..

**Λόγος(-οι)**

-

**Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί**

-

**Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)**

-

**Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");**

Ναι / Όχι

**Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν**

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

### **Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων**

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Ημερομηνία της καταδίκης**

..

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**B: Λόγοι που σχετίζονται με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης**

**Καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης:**

**Καταβολή φόρων**

Ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά την καταβολή φόρων, τόσο στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος όσο και στο κράτος μέλος της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, εάν είναι άλλο από τη χώρα εγκατάστασης;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Χώρα ή κράτος μέλος για το οποίο πρόκειται

-

Ενεχόμενο ποσό

**Με άλλα μέσα; Διευκρινίστε:**

Ναι / Όχι

**Διευκρινίστε:**

-



Ο οικονομικός φορέας 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;

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Η εν λόγω απόφαση είναι τελεσίδικη και δεσμευτική;

Ναι / Όχι

..

Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, εφόσον ορίζεται απευθείας σε αυτήν, η διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης

Ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, τόσο στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος όσο και στο κράτος μέλος της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, εάν είναι άλλο από τη χώρα εγκατάστασης;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Χώρα ή κράτος μέλος για το οποίο πρόκειται

-

Ενεχόμενο ποσό

**Με άλλα μέσα; Διευκρινίστε:**

Ναι / Όχι

**Διευκρινίστε:**

-

Ο οικονομικός φορέας 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;

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Η εν λόγω απόφαση είναι τελεσίδικη και δεσμευτική;

Ναι / Όχι

..

Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, εφόσον ορίζεται απευθείας σε αυτήν, η διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα**

Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του περιβαλλοντικού δικαίου

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του περιβαλλοντικού δικαίου;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του κοινωνικού δικαίου**

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του κοινωνικού δικαίου;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του εργατικού δικαίου**

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του εργατικού δικαίου;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Πτώχευση

Ο οικονομικός φορέας τελεί υπό πτώχευση;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης

Έχει υπαχθεί ο οικονομικός φορέας σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού

Έχει υπαχθεί ο οικονομικός φορέας σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

#### Ανάλογη κατάσταση προβλεπόμενη σε εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις

Βρίσκεται ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο

Τελεί ο οικονομικός φορέας υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων

Έχουν ανασταλεί οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του οικονομικού φορέα;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ένοχος σοβαρού επαγγελματικού παραπτώματος

Έχει διαπράξει ο οικονομικός φορέας σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού

Έχει συνάψει ο οικονομικός φορέας συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του ανταγωνισμού;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Σύγκρουση συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης σύμβασης**

Γνωρίζει ο οικονομικός φορέας την ύπαρξη τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης σύμβασης;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Παροχή συμβουλών ή εμπλοκή στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης**

Έχει παράσχει ο οικονομικός φορέας ή επιχείρηση συνδεδεμένη με αυτόν συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα ή έχει με άλλο τρόπο εμπλακεί στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης;



Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**Πρόωρη καταγγελία, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις**

Έχει υποστεί ο οικονομικός φορέας πρόωρη καταγγελία προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης, ή επιβολή αποζημιώσεων ή άλλων παρόμοιων κυρώσεων σε σχέση με την εν λόγω προηγούμενη σύμβαση;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ψευδείς δηλώσεις, απόκρυψη πληροφοριών, ανικανότητα υποβολής δικαιολογητικών, απόκτηση εμπιστευτικών πληροφοριών

Ο οικονομικός φορέας επιβεβαιώνει ότι: α) έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, β) έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές, γ) δεν ήταν σε θέση να υποβάλει, χωρίς καθυστέρηση, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα, και δ) έχει επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Δ: Άλλοι λόγοι αποκλεισμού που ενδέχεται να προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία του κράτους μέλους της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντος φορέα

**Αμιγώς εθνικοί λόγοι αποκλεισμού**

Ισχύουν οι αμιγώς εθνικοί λόγοι αποκλεισμού που ορίζονται στη σχετική προκήρυξη / γνωστοποίηση ή στα έγγραφα της διαδικασίας σύναψης σύμβασης;

**Απάντηση:**

Ναι / Όχι

**Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν**

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

**Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν**

-

**Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:**

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

## Μέρος IV: Κριτήρια επιλογής

**α: Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής**

Όσον αφορά τα κριτήρια επιλογής (ενότητα α ή ενότητες Α έως Δ του παρόντος μέρους), ο οικονομικός φορέας δηλώνει ότι:

Πληροί όλα τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής

**Απάντηση:**

Ναι

**Μέρος VI: Τελικές δηλώσεις**

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη II έως V ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται, εκτός εάν:

α) Η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν [υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας έχει παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέα έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων) που παρέχουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να το πράξει] ή

β) Από τις 18 Οκτωβρίου 2018 το αργότερο (ανάλογα με την εθνική εφαρμογή του άρθρου 59 παράγραφος 5 δεύτερο εδάφιο της οδηγίας 2014/24/ΕΕ), η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στην αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στο Μέρος I, ενότητα Α, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών που έχουν υποβληθεί στο Μέρος III και το Μέρος IV του παρόντος Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης για τους σκοπούς της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, όπως καθορίζεται στο Μέρος I.

Ημερομηνία, τόπος και, όπου ζητείται ή απαιτείται, υπογραφή(-ές):

Ημερομηνία

Τόπος

Υπογραφή