



Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ/ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ 112 – NEXT GENERATION 112 (NG112) ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ»

Κωδ. ΟΠΣ:	ΧΚΩΔΟΠΣΧ
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα:	Τίτλος ΕΠ
Εκτιμώμενη αξία σύμβασης:	<ul style="list-style-type: none">- Εκτιμώμενη αξία παρούσας σύμβασης μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 14.996.500,00€ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 18.595.660,00€ ΦΠΑ 24%: 3.599.160,00€- Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης: έως 6.748.425,00€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 8.368.047,00€ ΦΠΑ 24% 1.619.622,00€)- Συνολική εκτιμώμενη αξία σύμβασης 21.744.925,00€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ , προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 26.963.707,00€ ΦΠΑ 24%: 5.218.782,00 €
CPV:	72262000-9 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού 71241000-9 Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων 80533100-0 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη 72416000-9 Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
Κριτήριο Ανάθεσης:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
Ημερομηνία Διενέργειας:	ΗΗ-ΜΜ-202Ε
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	
ΗΗ-ΜΜ-202Ε	
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	
ΗΗ-ΜΜ-202Ε	
Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων)	
ΗΗ-ΜΜ-202Ε	
Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.ktpae.gr	
ΗΗ-ΜΜ-202Ε	



ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ/ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ 112 – NEXT GENERATION 112 (NG112) ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.» (ΚτΠ Μ.Α.Ε.)
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	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. Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε.
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	CPV: 72262000-9 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού 71241000-9 Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων 80533100-0 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη 72416000-9 Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός άνω των ορίων Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	- Εκτιμώμενη αξία παρούσας σύμβασης μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 14.996.500,00€ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 18.595.660,00€ ΦΠΑ 24%: 3.599.160,00€ - Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης: έως 6.748.425,00€ μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 8.368.047,00€ ΦΠΑ 24% 1.619.622,00€)

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
	Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται σε είκοσι ένα εκατομμύρια επτακόσιες σαράντα τέσσερις χιλιάδες εννιακόσια είκοσι πέντε ευρώ (21.744.925,00€) μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 26.963.707,00€ ΦΠΑ 24%: 5.218.782,00 €)
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Η σύμβαση χρηματοδοτείται από το Εθνικό Πρόγραμμα Πολιτικής Προστασίας «ΑΙΓΙΣ» και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων «ΕΤΕπ».
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Είκοσι ένα μήνες (21)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΝΑΡΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε και ώρα ΩΩ:ΛΛ
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε Ηλεκτρονική Υποβολή: ΗΗ-ΜΜ-202Ε , ημέρα XXX ώρα ΩΩ:ΛΛ
ΤΟΠΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ηλεκτρονική Υποβολή: Στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) (ηλεκτρονική μορφή) Έντυπη Υποβολή: Η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΗΗ-ΜΜ-202Ε και ώρα ΩΩ:ΛΛ

Περιεχόμενα

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	1
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	7
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	7
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	8
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	9
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	9
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	9
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	10
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	11
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	11
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	11
2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	11
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	11
2.1.4 Γλώσσα	12
2.1.5 Εγγυήσεις	12
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	13
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	14
2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής	14
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	15
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	16
Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής & αποδεικτά στοιχεία	21
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	21
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	21
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	22
2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα	22
2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου	22
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	22
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	22
2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων	22
2.2.8.2 Υπεργολαβία	23
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	23
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	24
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου	26
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	35
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	35
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	39
2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών	39
2.3.2.2 Α. Κατάταξη προσφορών	39
2.3.2.3 Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς	39
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	41
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	41
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	41
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»	44
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	44
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	46
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	46
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	47
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	47
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50

3.1	ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	50
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών	50
3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	53
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	54
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	56
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	59
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	60
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ, ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ)	60
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	61
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	61
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ.....	64
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	65
4.5.1	Δικαιώματα προαίρεσης.....	65
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	66
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	67
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	67
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	69
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	72
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	73
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	74
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	74
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	75
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	78
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		80
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		80
1.	Περιβάλλον της Σύμβασης.....	80
1.1.	Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης.....	80
1.1.1.	Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή	80
1.1.2.	Φορέας Χρηματοδότησης.....	81
1.1.3.	Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας.....	82
1.1.4.	Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	82
1.2.	Υφιστάμενη Κατάσταση	84
1.2.1.	Σύντομο Ιστορικό Έργου «112»	84
1.2.2.	Πληροφοριακή Υποδομή	85
1.2.3.	Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης.....	86
2.	Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης	88
2.1	Αντικείμενο της Σύμβασης.....	88
2.2	Σκοπός της Σύμβασης.....	90
2.3	Αναμενόμενα Οφέλη.....	91
3.	Αρχιτεκτονική.....	92
3.1	Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος.....	92
3.2	Λογική Αρχιτεκτονική.....	93
4.	Ανάλυση Φυσικού Αντικειμένου	94
4.1	Τηλεφωνικό Κέντρο IP-PBX.....	94
4.2	Περιφερειακός Εξοπλισμός	95
4.3	Κεντρικός Εξοπλισμός.....	95
4.4	Λειτουργικές Απαιτήσεις συστήματος NG-ECMS-112	96
4.4.7	Υποσύστημα Διαχείρισης Εγκατάστασης	97
4.4.8	Υποσύστημα Διαχείρισης Οργανισμού, Ρόλων και Χρηστών	97
4.4.9	Υποσύστημα Γεωκωδικοποίησης και Αντίστροφης Γεωκωδικοποίησης.....	97
4.4.10	Υποσύστημα Υποβοήθησης Συνέντευξης Καλούντα.....	98
4.4.11	Υποσύστημα Διασύνδεσης με IP-PBX	98
4.4.12	Υποσύστημα Παραμετροποίησης Κλήσεων (Rule-based)	98

4.4.13	Υποσύστημα Διαχείρισης Κλήσεων και Προώθησης Πληροφοριών Περιστατικού	98
4.4.14	Υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων	99
4.4.15	Υποσύστημα Αυτόματης Ανάκτησης Τοποθεσίας Κινητών Τηλεφώνων (AML)	99
4.4.16	Υποσύστημα e-Call και Third Party Services (TPs)	99
4.4.17	Υποσύστημα Διαχείρισης Βίντεο-κλήσεων	99
4.4.18	Υποσύστημα Υποστήριξης ΡΕΜΕΑ	99
4.4.19	Υποσύστημα ΒΙ με σκοπό τη υποβοήθηση της λήψης αποφάσεων	99
4.4.20	Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα	100
4.4.21	Αμφίδρομη Διασύνδεση με τα συστήματα CAD όλων των εμπλεκόμενων Φορέων	100
4.4.22	Υποσύστημα Διαχείρισης Εικονικού Video Wall	100
4.4.23	Υποσύστημα Επιτήρησης Εικονικού Τηλεφωνικού Κέντρου (Near Real Time Supervision)	100
4.5	Εφαρμογή Mobile 112 Total Conversation	100
4.6	Υποσύστημα Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS)	100
4.7	Προμήθεια δεδομένων Οδικού Δικτύου και Σημείων Ενδιαφέροντος	101
4.8	Υποσύστημα Παρακολούθησης Υποστήριξης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος	101
5.	Οριζόντιες Απαιτήσεις	101
5.1	Διαλειτουργικότητα	101
5.2	Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας	102
5.3	Ευχρηστία	104
5.4	Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα	105
5.5	Πολυκαναλική προσέγγιση	105
6.	Υπηρεσίες	106
6.1	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	106
6.2	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	107
6.2.1	Διαχειριστές	107
6.2.2	Επιχειρησιακοί Χρήστες	107
6.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	108
6.4	Υπηρεσίες Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας	108
6.5	Υπηρεσίες Δημοσιότητας	109
6.5.1	Διοργάνωση ημερίδων/εκδηλώσεων	109
6.5.2	Δημιουργία και μετάδοση ραδιοφωνικού μηνύματος / σποτ	109
6.5.3	Ενημέρωση κοινού μέσω προγράμματος προώθησης στο Διαδίκτυο	110
6.6	Penetration Testing	110
6.7	Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης	111
6.8	Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών HelpDesk	112
7.	Μεθοδολογία Υλοποίησης	112
7.1	Χρονοδιάγραμμα	112
7.2	Φάσεις – Παραδοτέα	113
7.2.1.	Φάση 1: Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων	113
7.2.2.	Φάση 2: Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού	114
7.2.3.	Φάση 3: Προμήθεια, Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Έτοιμου Λογισμικού και Συστημάτων	114
7.2.4.	Φάση 4: Εκπαίδευση	115
7.2.5.	Φάση 5: Πιλοτική Λειτουργία	116
7.2.6.	Φάση 6: Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία	117
7.2.7.	Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων	117
7.3	Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ)	118
7.3.1.	Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης	119
7.3.2.	Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης	119
7.3.3.	Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες	122
7.3.4.	Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας	123
7.4	Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης Έργου	124
7.5	Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας	124
7.6	Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών	124
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	126
1.	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	127
2.	ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	145
3.	ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	146
4.	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΓΕΝΙΑΣ (NG-ECMS-112-SW)	148

ΓΡΑΦΙΚΗ ΔΙΕΠΑΦΗ ΧΡΗΣΤΗ..... 151

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ, ΡΟΛΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΩΝ 153

5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ MOBILE APP 112 TOTAL CONVERSATION.....	173
6. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	174
7. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΔΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ	187
8. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ 190	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	192
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	193
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	196
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	198
1. Εξοπλισμός	198
2. Έτοιμο Λογισμικό.....	198
3. Εφαρμογές.....	198
4. Υπηρεσίες	199
5. Άλλες δαπάνες.....	199
6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου.....	199
7. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης.....	200
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ.....	201
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	202
I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής	202
II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης	203
III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής.....	204
IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας	206
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX– ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	207
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	208

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
ΑΦΜ	999983307
Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Ταχυδρομική διεύθυνση	Λεωφ. Συγγρού 194
Πόλη	Καλλιθέα
Ταχυδρομικός Κωδικός	176 71
Χώρα ¹	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS ²	GR 300
Τηλέφωνο	213 1300700
Φαξ	213 1300801
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	info@ktpae.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	XXXXXX
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	http://www.ktpae.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	https://www.ktpae.gr/

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 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 του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- β) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση : 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.

¹ Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

² Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας.

Η σύμβαση χρηματοδοτείται από το Εθνικό Πρόγραμμα Πολιτικής Προστασίας «ΑΙΓΙΣ» και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων «ΕΤΕΠ».

Τα δικαιώματα προαίρεσης δύναται να χρηματοδοτηθούν από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η προμήθεια, παραμετροποίηση και εγκατάσταση ενός **Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης Επόμενης Γενιάς (NG-ECMS-112)**, δηλαδή ένα σύστημα αποτελούμενο από λογισμικό που θα παρέχει πληροφοριακή υποστήριξη ως προς το εισερχόμενο σκέλος του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης 112.

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

72262000-9	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
71241000-9	Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων
80533100-0	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής
72000000-5	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
72416000-9	Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών
48000000-8	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 ενοτήτων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου με τρίτα συστήματα άλλων φορέων (βλ. Παράρτημα Ι, παρ.5.1). Προσφορές γίνονται αποδεκτές για το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται στην παρούσα.

Η εκτιμώμενη αξία της παρούσας σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **18.595.660,00€** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: € **14.996.500,00€** ΦΠΑ :**3.599.160,00€**).

Πριν την λήξη της σύμβασης, ο Κύριος του Έργου δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης έως του ποσού των **6.748.425,00€** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **8.368.047,00€** ΦΠΑ 24% **1.619.622,00€**), με βάση την Οικονομική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι, παρ. 7.3.2).

Συνεπώς, η συνολική μέγιστη εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων προαίρεσης, όπως αναφέρονται παραπάνω ανέρχεται στο ποσό των **21.744.925,00€** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **26.963.707,00€**, ΦΠΑ 24% **5.218.782,00 €**).

Η άσκηση των προαναφερόμενων δικαιωμάτων προαίρεσης τελούν υπό την προϋπόθεση έγκρισης χρηματοδότησής τους.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε είκοσι ένα (21) 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.

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

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:

Επιλέγεται ανάλογα με το διαγωνισμό το θεσμικό πλαίσιο από το αντίστοιχο αρχείο στο sharepoint:

https://ktgae.sharepoint.com/sites/sdep_ktp/DocLib/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fsdep%5Fktp%2FDocLib%2F0%5FEXONTAS%5FYPOPSI%5FLists&viewid=7b714bca%2Ddf01%2D4cd0%2Db6fc%2D5d6f9ad03498

[Exontas_Ypoppsi_TAA_25Oct23.docx](#)

[Exontas_Ypoppsi_ESPA1420_25Oct23.docx](#)

[Exontas_Ypoppsi_Ethniko_PDE_Takt_25Oct23.docx](#)

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

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

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 του ως άνω συστήματος, **τέσσερις (4) εργάσιμες** ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών **ήτοι XX-XX-201X και ώρα XX:XX**.

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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

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

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

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

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

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 με αρ. Προκαταρκτική Προκήρυξη, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί είτε από την Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε από την αναθέτουσα αρχή στο «προφίλ αγοραστή» της
- η από XX/XX/XXXXX Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ), 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).

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο έως XX/XX/XXXXX 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. 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.

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής³ 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 κατάρτησης αυτής, το ποσό της κατάρτησης 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

³ Πρβλ. άρθρο 80 παρ. 10 ν. 4412/2016

εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. 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.

Επισημαίνεται ότι εγγυήσεις που εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων δεν συμμορφώνονται με τα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών της παρούσας αλλά εκδίδονται σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις που διέπουν τους εν λόγω φορείς.

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 ΙΧ 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 Ένωσης⁴

2. Απαγορεύεται η συμμετοχή στην διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οικονομικών φορέων, με οποιονδήποτε τρόπο, εφόσον εμπίπτουν στις απαγορεύσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία (L 111/1) και συγκεκριμένα αν ο οικονομικός φορέας είναι :

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

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

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10% της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια των οδηγιών 2014/24 και του ν. 4412/2016.

Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν σχετική υπεύθυνη δήλωση με αντίστοιχο περιεχόμενο μαζί με τα λοιπά δικαιολογητικά συμμετοχής τους, σύμφωνα με τα αναλυτικότερα οριζόμενα στην υποπαρ. 2.4.3.1 και το ΟΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις της παρούσας».

3. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει

⁴ 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».

από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

4. 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 VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της παρούσας.

Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **2%** του προϋπολογισμού του Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και δικαιωμάτων προαίρεσης), ήτοι ποσό διακοσίων ενενήντα εννέα χιλιάδων εννιακοσίων τριάντα ευρώ (299.930,00 €).

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

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς 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. 4412/2016.⁵

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

⁵ Πρβ. άρθρο 72 παρ. 1 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με την περ. 4 του άρθρου 107 του ν. 4497/2017 (Α' 171).

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 προσκομίζει 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 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^Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ.2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237^Α 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 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 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 3Γ 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 συνέπεια την έκπτωσή του από τη σύμβαση και την επιβολή σε αυτόν συνακόλουθων κυρώσεων,

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

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

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

2.2.3.4. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί **μετά** την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

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

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

2.2.3.8. 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.

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 έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται να καλύπτεται από τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

+++++

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις 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.

+++++

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

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:

+++++

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

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

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

+++++

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

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις 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 II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν

οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση 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 τη 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 παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους, ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα 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 1⁶.

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

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

⁶ Από τις 2-5-2019, παρέχεται η νέα ηλεκτρονική υπηρεσία [Promitheus ESPDint](https://esp dint.eprocurement.gov.gr/) (<https://esp dint.eprocurement.gov.gr/>) που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Μπορείτε να δείτε τη σχετική ανακοίνωση στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr Πρβλ και το Διορθωτικό (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 17/65 της 23ης Ιανουαρίου 2018) στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας, με το οποίο επιλύθηκαν τα σχετικά ζητήματα ορολογίας που υπήρχαν στο αρχικό επίσημο ελληνικό κείμενο του Εκτελεστικού Κανονισμού. Μπορείτε να δείτε το σχετικό Διορθωτικό στην ακόλουθη διαδρομή [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R\(01\)&from=EL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R(01)&from=EL)

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 απάντησης⁷.

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.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας, δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει⁸:

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

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή, επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α με βάση την

οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω, δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

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

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

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

⁷ Παρ. 1 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 235 του ν. 4635/2019.

⁸ Πρβλ. Άρθρο 5 της Υ.Α. υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016», ΦΕΚ Β/02-11-2022

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα⁹- 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 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.

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

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

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου τα έγγραφα 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.

⁹ 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.

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 του¹⁰

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε..

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου **2.2.3.2** περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ. Επιπλέον προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω 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. Ειδικά για τη διαδικασία εξυγίανσης προσκομίζεται επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ότι τηρούνται οι όροι της συμφωνίας εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

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

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

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

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

¹⁰ Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016
Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.

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 εξαιρέσης 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 εξαιρέση 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.	Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών. Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:
1.1	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

	<p>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>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να καλύπτουν τις απαιτήσεις, όπως αυτές τίθενται στην παράγραφο 2.2.5</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
2.1	<p>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 τραπεζική βεβαίωση για την πιστοληπτική ικανότητα του οικονομικού φορέα (ημεδαπού ή αλλοδαπού) ή/ και αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων, τα οποία αντιστοιχούν, σε κάθε περίπτωση, στα κριτήρια οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας που έχουν τεθεί στο άρθρο 2.2.5.</p> <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>

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

3	<p>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.</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 προς τεκμηρίωση της κάλυψης των απαιτήσεων της παρ. 2.2.6.1., σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p>

A / A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)																														
<p>όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα. 																																					
3.2	Πιστοποιητικό συμμόρφωσης από διαπιστευμένους προς τούτο Φορείς Πιστοποίησης του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα, όσον αφορά στην παροχή διαφημιστικών υπηρεσιών σε φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, σύμφωνα με την παράγραφο 3 ^α του άρθρου 12 του ν. 3688/2008.																																				
4.	<p>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.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																																				
4.1	<p>Πίνακα των υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα 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>Ανθρώπινο μήνες</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">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Πίνακα των στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p>							A/ A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας) /	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρώπινο μήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																			ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)					
A/ A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης Κοινοπραξίας) /	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρώπινο μήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)																																
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1)																																					

A/ A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομ ήνες	Ποσοστ ό συμμετο χής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2)					

Πίνακα των **εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/ A	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομ ήνες	Ποσοστό συμμετοχ ής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)				

*ως **Ποσοστό Συμμετοχής** του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομνημών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομνημών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1, 2, 3).

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.

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 και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :

5.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της παραγράφου 2.2.7 της διακήρυξης.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
-----------	--

5.1	Οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποιητικά συστήματος διαχείρισης ποιότητας (ISO ή ισοδύναμο) εν ισχύ, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.
-----	---

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης 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 Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

Β.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) και δ) 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.

Β.8. Δεν εφαρμόζεται, διατηρείται για λόγους αρίθμησης

Β.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 ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ 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.

Β.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.

Β.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 (Κν)	Περιγραφή	Συντελεστής Βαρύτητας (σν)	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης
Ομάδα Α			
Α.	Τεχνική Λύση	60%	
A.1	Αντίληψη και κατανόηση του έργου από τον υποψήφιο Ανάδοχο	10%	Παράρτημα Ι – Κεφάλαια 1-2
A.2	Αρχιτεκτονική	5%	Παράρτημα Ι - Κεφάλαιο 3
A.3	Φυσικό Αντικείμενο	40%	Παράρτημα Ι - Κεφάλαιο 4
A.4	Οριζόντιες Απαιτήσεις	5%	Παράρτημα Ι - Κεφάλαιο 5
ΟΜΑΔΑ Β			
Β.	Προσφερόμενες Υπηρεσίες	30%	
B.1	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυσης Απαιτήσεων	4%	Παράρτημα Ι - Ενότητα 6.1
B.2	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	4%	Παράρτημα Ι - Ενότητα 6.2

B.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας & Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας	4%	Παράρτημα I - Ενότητες 6.3 & 6.4
B.4	Υπηρεσίες Δημοσιότητας	4%	Παράρτημα I - Ενότητα 6.5
B.5	Penetration Testing	4%	Παράρτημα I - Ενότητα 6.6
B.6	Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης	5%	Παράρτημα I - Ενότητα 6.7
B.7	Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών Help Desk	5%	Παράρτημα I - Ενότητα 6.8
Ομάδα Γ			
Δ.	Μεθοδολογία Οργάνωσης/Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	10%	
Δ.1	Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)	5%	Παράρτημα I – Ενότητες 7.1 & 7.2
Δ.2	Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας	5%	Παράρτημα I - Ενότητες 7.4 & 7.5
ΣΥΝΟΛΟ		100%	

Επεξήγηση Κριτηρίων:

Ανά κατηγορία και κριτήριο αξιολογούνται:

Ομάδα Α – Τεχνική Λύση

A.1 Αντίληψη και κατανόηση του έργου από τον υποψήφιο Ανάδοχο

Ορθότητα αντίληψης του προσφέροντος για το αντικείμενο και τις απαιτήσεις της σύμβασης. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να περιγράψει το αντικείμενο του έργου με τις ελάχιστες ζητούμενες υπηρεσίες, τον προσφερόμενο εξοπλισμό και το προσφερόμενο λογισμικό που αποδεικνύουν την αντίληψη του έργου.

Αξιολογούνται:

- η συνολική αντίληψη του Αναδόχου όσον αφορά στο αντικείμενο του έργου, τους σκοπούς και τους στόχους του, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και κυρίως στους τρόπους και τις μεθόδους αντιμετώπισής τους.
- ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων, της περιγραφόμενης πολυπλοκότητας των στόχων και των ορίων της έκτασης του αντικειμένου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά.
- η κατανόηση του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκομένων μερών, των ωφελομένων, των παραγόντων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να

συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου.

A.2. Αρχιτεκτονική

Αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων του Κεφαλαίου 3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

A.3 Φυσικό Αντικείμενο

Αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων του Κεφαλαίου 4 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

A.4 Οριζόντιες Απαιτήσεις

Αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων του Κεφαλαίου 5 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

Ομάδα Β - Προσφερόμενες Υπηρεσίες

B.1 Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυσης Απαιτήσεων

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

B.2 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Αξιολογούνται:

- Η μεθοδολογική προσέγγιση, οργάνωση και προετοιμασία της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής
- Οι προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία χρηστών, πέραν των κατ' ελάχιστα ζητούμενων στην παρούσα.

B.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας & Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας

Βαθμολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας & Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας και αξιολογούνται:

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Ι, Ενότητες 6.3 και 6.4
- Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

B.4 Υπηρεσίες Δημοσιότητας

Βαθμολογείται η προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου για την κάλυψη των απαιτήσεων της ενότητας 6.5 του Παραρτήματος Ι, καθώς και επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

B.5 Penetration Testing

Βαθμολογείται η προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου για την κάλυψη των απαιτήσεων της ενότητας 6.6 του Παραρτήματος Ι.

B.6 Υπηρεσίες Εγγύησης- Συντήρησης

Βαθμολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστήριξης, συντήρησης και τήρησης επιπέδου υπηρεσιών και αξιολογούνται:

- Η χρονική διάρκεια της προσφερόμενης Εγγύησης πέραν της κατ' ελάχιστα ζητούμενης.
- Η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της Εγγύησης πέραν των κατ' ελάχιστα ζητούμενων στην παρούσα.
- Η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της Συντήρησης πέραν των κατ' ελάχιστα ζητούμενων στην παρούσα.

B.7 Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών Help Desk

Αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της ενότητας 6.8 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι, καθώς και η προσφορά υπηρεσιών πέραν των κατ' ελάχιστα ζητούμενων στην παρούσα.

Ομάδα Δ – Μεθοδολογία Οργάνωσης/Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

Δ.1: Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα)

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

Αξιολογούνται:

- η σαφήνεια και πληρότητα ανάλυσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του Υποψήφιου Αναδόχου, σε συνάρτηση με τον προσφερόμενο ανθρωποχρόνο,
- ο ρεαλιστικός χρονοπρογραμματισμός των παρεχόμενων εργασιών του υποψήφιου Αναδόχου με βάση τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του Κυρίου του Έργου,
- η ορθολογική ανάλυση του αντικειμένου του έργου σε Ενότητες Εργασίας και επιμέρους δραστηριότητες / ενέργειες υλοποίησης του Έργου και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη το φυσικό αντικείμενο και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του,
- η ανάλυση, δομή και οργάνωση των παραδοτέων και η σύνδεσή τους με τις Ενότητες Εργασίας, σε σχέση με την προτεινόμενη Μεθοδολογία, τη ρεαλιστικότητα της προσέγγισης και την ολοκληρωμένη αντίληψη του υποψήφιου Αναδόχου για το Έργο,
- η λίστα με τα ορόσημα του Έργου, που αφορούν κρίσιμα σημεία/στιγμιότυπα του χρονοδιαγράμματος του Έργου, στα οποία το Έργο απεικονίζεται από κάποιο σημαντικό ρίσκο ή/και επιτυγχάνει κάποιο σημαντικό (ενδιάμεσο) στόχο.

Δ.2: Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας

Αξιολογούνται:

- ο βαθμός επάρκειας, σαφήνειας και αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσον από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όλον τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης

εξωτερικών συνεργατών, ή υπερβολάβων συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα,

- η καταλληλότητα και η επάρκεια των διαδικασιών και των μηχανισμών επικοινωνίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη του Φορέα Λειτουργίας, αλλά και με τους λοιπούς φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίηση/εκτέλεση του Έργου με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη του Φορέα Λειτουργίας, όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου,
- η αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

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

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

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της 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_i) 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 Α. Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο Λ_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

Λ_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, πίνακας 6 «Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς»

- το κόστος συντήρησης του 1^{ου} έτους {**βλ. διευκρίνιση**} μετά την προσφερόμενη εγγύηση, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, πίνακα πίνακας 7 «Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης»

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

Διευκρινήσεις:

- το κόστος συντήρησης **περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου ως δικαίωμα προαίρεσης.**
- 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 εκπρόσωπο 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 αυτής¹¹.

Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α) είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης. Για την υπογραφή της προδικαστικής προσφυγής από τον εκπρόσωπο / συντονιστή της ένωσης απαιτείται ρητή εξουσιοδότηση. Η εν λόγω εξουσιοδότηση μπορεί να περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α), είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, είτε στα έγγραφα συμφωνίας των οικονομικών φορέων για συμμετοχή στο διαγωνισμό ως ένωση, είτε στα πρακτικά των αρμοδίων οργάνων διοίκησης των μελών της ένωσης¹².

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.¹³

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 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 στον 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.

¹¹ Άρθρο 96, παρ. 7 του ν. 4412/2016

¹² Πρβλ. ΔΕΦ Αθηνών, ΙΓ Τμήμα (Ακυρ.), 728/2023

¹³ Άρθρο 15 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2.4 Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα 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 αυτόν¹⁴. 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.

¹⁴ Άρθρο 13 παρ. 1.4 και 1.5 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες
Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κρατών 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 στοιχεία:

- α) 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) Εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης,
- γ) Υπεύθυνη Δήλωση σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, στην οποία θα αναφέρεται ρητά η μη συμμετοχή φυσικού ή νομικού προσώπου στην εταιρεία που θα συμμετάσχει στην παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις.

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) 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) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΕΕΕΣ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

ΕΕΕΣ

Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς 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 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 ομίλων 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.

Αναφορικά με την Υπεύθυνη Δήλωση του σημείου γ) επισημαίνεται ότι η υποβολή της, είναι υποχρεωτική από τους οικονομικούς φορείς που είναι υπόχρεοι υποβολής ΕΕΕΣ σύμφωνα με τα ως άνω αναφερόμενα για το ΕΕΕΣ.

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 ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης της 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 στα ως άνω Παραρτήματα.

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 συμπιεσμένη 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.
- 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 απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2 (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3 (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής,

τεχνικής προσφοράς), 2.4.4 (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5 (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1 (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

- β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα 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 πλην των αναφερόμενων στην παρ. 6.5,
- 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.έως 2.2.7, 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,
- ιε) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοίχων Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,
- ιστ) της οποίας το συνολικό τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου,

- ιζ) που η προσφερόμενη εγγύηση είναι μικρότερης χρονικής διάρκειας από την ελάχιστη ζητούμενη και δεν καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής (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 **ήτοι ΗΗ-MM-202Ε και ώρα ΩΩ:ΛΛ.**
- 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 προσφοράς¹⁵ 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

¹⁵ 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 Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας¹⁶.

¹⁶ Άρθρο 100, παρ. 6 του ν. 4412/2016
Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.

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%)¹⁷ στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ογδόντα τοις εκατό (80%)¹⁸ 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας¹⁹.

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

¹⁷ Το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το εκατόν είκοσι τοις εκατό (120%) της ποσότητας (παραγρ. 1, άρθρο 105, ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021).

¹⁸ Το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το 80% (παραγρ. 1, άρθρο 105, Ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021).

¹⁹ Άρθρο 100, παρ. 6 του ν. 4412/2016

οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

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

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

- α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,
- β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. <http://www.eaadhsy.gr/n4412/n4412fulltextlinks.html> - art372 4 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,
- γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και
- δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016 περί υπογραφής Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης, 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.

3.3.3

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»²⁰.

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.²¹

Εάν η αναθέτουσα αρχή δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή

²⁰ Η ΚΥΑ εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 5 παρ. 5 ν. 3310/2005.

²¹ Άρθρο 105 παρ. 7 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021.

αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

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

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

- (α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή
- (β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως
- (γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης²².

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 23:59:59²³.

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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 π.δ.

²² Άρθρο 361 του ν. 4412/2016 και 4 π.δ. 39/2017

²³ Παρ. 2 του άρθρου 9 και άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

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 παρέμβασης του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

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

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

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

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

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

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

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η αναθέτουσα αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.²⁴

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

²⁴ Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 1 και 2 Ν. 4412/2016.

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.²⁵

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του 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 αρμόδιου 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.²⁶ 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.

²⁵ Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

²⁶ 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 εμφοιλοχώρησε 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 είκοσι οκτώ (28) 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 VIII – 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 VIII – 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 εκπρόθεσμου.

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 VIII – 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.

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.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, και στην περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Ο ανάδοχος όλα τα μέλη της ένωσης και τυχόν υπεργολάβοι δεσμεύονται ότι θα τηρούν τους όρους που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας η οποία θα περιληφθεί στη σύμβαση.

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 το οποίο θα πληροί τους όρους της παρ. 2.2.6 της διακήρυξης και θα διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις της προς αντικατάσταση θέσης της Ομάδας Έργου. 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.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.

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

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 13 ή/και να κοστολογήσει και απαιτήσει πληρωμή για όλες τις ζημίες που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιασδήποτε 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 Εταιρείας κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στη κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Εταιρεία κατά την καθ' όποιονδήποτε 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.

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 διάρκεια της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκεια 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 τους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης)²⁷. 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 της εξασφάλισης χρηματοδότησης για την άσκησή του, συγκεκριμένα :

Πριν την λήξη της σύμβασης, ο Κύριος του Έργου δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης έως του ποσού των **6.748.425,00 €** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 8.368.047,00 €, ΦΠΑ 24% 1.619.622,00 €), με βάση την Οικονομική Προσφορά του Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι, παρ. 7.3.2).

Με χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έως τρία (3) έτη από την άσκησή του.

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.

²⁷ Πρβλ. άρθρο 132, παρ. 1δ), περ. αα του ν. 4412/2016. Πρβλ. επίσης, Κατευθυντήρια Οδηγία 22 της Αρχής με τίτλο «Τροποποίηση συμβάσεων κατά τη διάρκεια 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 της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας και θα περιληφθεί στη σύμβαση.

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.

Τρόποι Πληρωμής:

1)	Το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών
2)	<p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού τριάντα (30%) του συμβατικού τιμήματος χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και της Παρ. 4.1 της παρούσας. Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνες 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 του υπόλοιπου του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνόλου του Έργου, αφού παρακρατηθεί ο με τον παραπάνω τρόπο υπολογισθείς τόκος.</p>

Επισημαίνεται ότι η παραπάνω προκαταβολή δύναται να χορηγηθεί και τμηματικά.

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 ύψους 0,1% επί όλων των συμβάσεων που υπάγονται στον Ν. 4912/2022 (Α' 59) και στον Ν.4413/2016 (Α' 148), αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, ανεξάρτητα από την πηγή προέλευσης της χρηματοδότησης, Η κράτηση αυτή υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης.

Το ποσό της κράτησης παρακρατείται από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) και κατατίθεται σε ειδικό τραπεζικό λογαριασμό

Τράπεζα της Ελλάδας: IBAN GR 2001000240000000026180286

Τράπεζα ΠΕΙΡΑΙΩΣ: IBAN GR 19017213600005136088985432

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

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.

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 για πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης ²⁸.

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

²⁸ Πρβλ. άρθρο 218 του ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 43 παρ. 25, υποπαρ. α του ν. 4605/2019.

προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

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

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

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

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

5.2.1. 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 κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας εφόσον προβλέπεται προκαταβολή.

γ) Καταλογισμός του διαφέροντος, που προκύπτει εις βάρος της αναθέτουσας αρχής, εφόσον αυτή προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα,

αναθέτοντας το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης στον επόμενο κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που είχε λάβει μέρος στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης. Αν ο οικονομικός φορέας του προηγούμενου εδαφίου δεν αποδεχθεί την ανάθεση της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, από τρίτο οικονομικό φορέα, είτε με διενέργεια νέας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης, είτε με προσφυγή στη διαδικασία διαπραγμάτευσης, χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 32 του ν. 4412/2016. Το διαφέρον υπολογίζεται με τον ακόλουθο τύπο:

$\Delta = (TKT - TKE) \times \Pi$ Όπου: Δ = Διαφέρον που θα προκύψει εις βάρος της αναθέτουσας αρχής, εφόσον αυτή προμηθευτεί τα αγαθά που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα. Το διαφέρον λαμβάνει θετικές τιμές, αλλιώς θεωρείται ίσο με μηδέν.

TKT = Τιμή κατακύρωσης της προμήθειας των αγαθών, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα στον νέο ανάδοχο.

TKE = Τιμή κατακύρωσης της προμήθειας των αγαθών, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, σύμφωνα με τη σύμβαση από την οποία κηρύχθηκε έκπτωτος ο οικονομικός φορέας.

Π = Συντελεστής προσαύξησης προσδιορισμού της έμμεσης ζημίας που προκαλείται στην αναθέτουσα αρχή από την έκπτωση του αναδόχου ο οποίος λαμβάνει την τιμή **1.01**

Ο καταλογισμός του διαφέροντος επιβάλλεται στον έκπτωτο οικονομικό φορέα με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, που εκδίδεται σε αποκλειστική προθεσμία δεκαοκτώ (18) μηνών μετά την έκδοση και την κοινοποίηση της απόφασης κήρυξης εκπτώτου, και εφόσον κατακυρωθεί η προμήθεια των αγαθών που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα σε τρίτο οικονομικό φορέα. Για την είσπραξη του διαφέροντος από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα μπορεί να εφαρμόζεται η διαδικασία του Κώδικα Είσπραξης Δημόσιων Εσόδων. Το διαφέρον εισπράττεται υπέρ της αναθέτουσας αρχής.

δ) Επιπλέον, μπορεί να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του αναδόχου 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 του ως άνω νόμου, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

5.2.2 Υλικά

Αν η Προμήθεια υλικών (εξοπλισμός και λογισμικό) φορτωθεί ή παραδοθεί ή αντικατασταθεί μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, σύμφωνα με το Άρθρο 206 του Ν. 4412/2016, επιβάλλεται πρόστιμο 5% επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα, όπως προβλέπεται σύμφωνα με το Άρθρο 207 του Ν. 4412/2016. Το παραπάνω πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων, χωρίς ΦΠΑ.

Αν ο εξοπλισμός και το Λογισμικό φορτωθεί - παραδοθεί ή αντικατασταθεί μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 206 του Ν.4412/16, επιβάλλεται πρόστιμο 5% επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα.

Το παραπάνω πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων υλικών, χωρίς ΦΠΑ. Εάν τα υλικά που παραδόθηκαν εκπρόθεσμα επηρεάζουν τη χρησιμοποίηση των υλικών που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα, το πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας της συνολικής ποσότητας αυτών.

Κατά τον υπολογισμό του χρονικού διαστήματος της καθυστέρησης για φόρτωση- παράδοση ή αντικατάσταση των υλικών, με απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, δεν λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος που παρήλθε πέραν του εύλογου, κατά τα διάφορα στάδια των διαδικασιών, για το οποίο δεν ευθύνεται ο ανάδοχος και παρατείνεται, αντίστοιχα, ο χρόνος φόρτωσης - παράδοσης.

Εφόσον ο ανάδοχος έχει λάβει προκαταβολή, εκτός από το προβλεπόμενο κατά τα ανωτέρω πρόστιμο, καταλογίζεται σε βάρος του και τόκος επί του ποσού της προκαταβολής, που υπολογίζεται από την επόμενη της λήξης του συμβατικού χρόνου, μέχρι την προσκόμιση του συμβατικού υλικού, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο του ποσοστού του τόκου υπερημερίας.

Η είσπραξη του προστίμου και των τόκων επί της προκαταβολής γίνεται με παρακράτηση από το ποσό πληρωμής του αναδόχου ή, σε περίπτωση ανεπάρκειας ή έλλειψης αυτού, με ισόποση κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης και προκαταβολής αντίστοιχα, εφόσον ο ανάδοχος δεν καταθέσει το απαιτούμενο ποσό.

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

5.2.3 Υπηρεσίες

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν/τα παραδοτέα παραδοθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της Σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε είναι δυνατόν να επιβάλλονται εις βάρος του Αναδόχου ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με το Άρθρο 218 του Ν. 4412/2016.

Παροχή Υπηρεσιών/Παράδοση Παραδοτέων/Τεκμηρίωση υπηρεσιών: Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν/τα παραδοτέα παραδοθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της Σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε είναι δυνατόν να επιβάλλονται εις βάρος του Αναδόχου ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με το Άρθρο 218 του Ν. 4412/2016.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

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

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

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

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) 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 εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016²⁹. 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 5.2 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.

²⁹ Άρθρο 205Α του ν. 4412/2016

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 (τριμελής ή πενταμελής) 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 αποστέλλει έγγραφα οδηγιών 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.

6.1.1 Για την παρακολούθηση της σύμβασης προμήθειας συγκροτείται τριμελής ή πενταμελής Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής που συγκροτείται σύμφωνα με το Άρθρο 221 παρ. 11 β) του Ν.4412/16 και κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 208 του ως άνω νόμου με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της αναθέτουσας αρχής. Εφόσον απαιτούνται ειδικές γνώσεις, ένα τουλάχιστον μέλος της επιτροπής πρέπει να έχει την αντίστοιχη ειδικότητα. Εφόσον μεταξύ των υπηρετούντων στην αναθέτουσα αρχή δεν υπάρχει υπάλληλος με την αντίστοιχη ειδικότητα, η αναθέτουσα αρχή ζητεί τη συνδρομή άλλων φορέων του δημοσίου ή του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

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

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής θα εισηγείται, στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο ήτοι, το Διοικητικό Συμβούλιο της Αναθέτουσας Αρχής, για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής δύναται να αποστέλλει έγγραφα οδηγιών 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.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής εισηγείται για όλα τα θέματα παραλαβής του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης, προβαίνοντας σε μακροσκοπικούς, λειτουργικούς ή και επιχειρησιακούς ελέγχους του προς παραλαβή αντικειμένου της σύμβασης, εφόσον προβλέπεται από τη σύμβαση ή κρίνεται αναγκαίο, συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα, παρακολουθεί και ελέγχει την προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου και εισηγείται τη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων. Με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου μπορεί να συγκροτείται δευτεροβάθμια επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής με τις παραπάνω αρμοδιότητες.

Για την εξέταση των προβλεπόμενων ενστάσεων και προσφυγών, που υποβάλλονται ενώπιον της αναθέτουσας αρχής, συγκροτείται ειδικό γνωμοδοτικό όργανο, τριμελές ή πενταμελές (Επιτροπή αξιολόγησης ενστάσεων), τα μέλη του οποίου είναι διαφορετικά από τα μέλη του γνωμοδοτικού

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε είκοσι ένα (21) 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 τη 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 (τριμελή ή πενταμελή) που συγκροτείται, σύμφωνα με το άρθρο 221, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι 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 αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

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

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

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου 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.

6.3.1 Η παραλαβή του εξοπλισμού/λογισμικού, των σχετικών παραδοτέων, συνοδευτικών υπηρεσιών ή/και φάσεων και υπηρεσιών γίνεται από Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (τριμελή ή πενταμελή) που συγκροτείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Παρ. 6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης και κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι, όπου περιγράφεται ο Χρόνος Υποβολής και η Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων ανά φάση υλοποίησης καθώς και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης.

Η ακριβής διαδικασία και τα απαιτούμενα παραστατικά για την παραλαβή των υλικών θα καθορισθεί κατά την φάση της μελέτης εφαρμογής.

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

Παραλαβή υλικών

Κατά την διαδικασία παραλαβής των υλικών διενεργείται ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος και εφόσον το επιθυμεί μπορεί να παραστεί και ο προμηθευτής. Ο ποιοτικός έλεγχος των υλικών γίνεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι.

Το κόστος της διενέργειας των ελέγχων βαρύνει τον ανάδοχο.

Η επιτροπή παραλαβής, μετά τους προβλεπόμενους ελέγχους συντάσσει πρωτόκολλα (μακροσκοπικό – οριστικό- παραλαβής του υλικού με παρατηρήσεις –απόρριψης των υλικών) σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 208 του ν. 4412/16 τα οποία κοινοποιούνται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο.

Υλικά που απορρίφθηκαν ή κρίθηκαν παραληπτά με έκπτωση επί της συμβατικής τιμής, με βάση τους ελέγχους που πραγματοποίησε η πρωτοβάθμια επιτροπή παραλαβής, μπορούν να παραπέμπονται για επανεξέταση σε δευτεροβάθμια επιτροπή παραλαβής ύστερα από αίτημα του αναδόχου ή αυτεπάγγελτα σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 208 του ν.4412/16. Τα έξοδα βαρύνουν σε κάθε περίπτωση τον ανάδοχο.

Επίσης, εάν ο τελευταίος διαφωνεί με τα αποτελέσματα των ελέγχων που διενεργήθηκαν από πρωτοβάθμιες ή δευτεροβάθμιες επιτροπές παραλαβής μπορεί να ζητήσει εγγράφως εξέταση κατ' έφεση των οικείων αντιδειγμάτων, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την γνωστοποίηση σε αυτόν των αποτελεσμάτων του αρχικού ελέγχου, με τον τρόπο που περιγράφεται στην παρ. 8 του άρθρου 208 του Ν.4412/16.

Το αποτέλεσμα της κατ' έφεση εξέτασης είναι υποχρεωτικό και τελεσίδικο και για τα δύο μέρη.

Ο ανάδοχος δεν μπορεί να ζητήσει παραπομπή σε δευτεροβάθμια επιτροπή παραλαβής μετά τα αποτελέσματα της κατ' έφεση εξέτασης.

Η παραλαβή των υλικών και η έκδοση των σχετικών πρωτοκόλλων παραλαβής πραγματοποιείται μέσα στους κατωτέρω καθοριζόμενους χρόνους στο Παράρτημα Ι.

Αν η παραλαβή των υλικών και η σύνταξη του σχετικού πρωτοκόλλου δεν πραγματοποιηθεί από την επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής μέσα στον οριζόμενο από τη σύμβαση χρόνο, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Παράρτημα Ι θεωρείται ότι η παραλαβή συντελέσθηκε αυτοδίκαια, με κάθε επιφύλαξη των δικαιωμάτων του Δημοσίου και εκδίδεται προς τούτο σχετική απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, με βάση μόνο το θεωρημένο από την υπηρεσία που παραλαμβάνει τα υλικά αποδεικτικό προσκόμισης τούτων, σύμφωνα δε με την απόφαση αυτή η αποθήκη του φορέα εκδίδει δελτίο εισαγωγής του υλικού και εγγραφής του στα βιβλία της, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η πληρωμή του αναδόχου.

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής που δεν πραγματοποίησε την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την ως άνω παράγραφο 1 και το άρθρο 208 του ν. 4412/2016 και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν από την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

Παραλαβή Υπηρεσιών

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους κατωτέρω δύο παραγράφων. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

1) 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.

2) Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

3) 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

ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις των παραπάνω παραγράφων, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

4) 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 αρχικής επιτροπής. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των 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.

Υλικά

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρης ή μέρους της συμβατικής ποσότητας των υλικών, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάστασή της με άλλη, που να είναι σύμφωνη με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση τους δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 1/2 του συνολικού συμβατικού χρόνου για τα υλικά, ο δε ανάδοχος θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε κυρώσεις λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τα υλικά που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει ο συμβατικός χρόνος, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

Η επιστροφή των υλικών που απορρίφθηκαν γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις παρ. 2 και 3 του άρθρου 213 του ν. 4412/2016.

Συνοδευτικές Υπηρεσίες /Παραδοτέα

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

των επιμέρους προθεσμιών για τις υπηρεσίες / παραδοτέα, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.3 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. Για την απόρριψη των παραδοτέων και την τυχόν αντικατάσταση αυτών, εφαρμόζεται αναλογικά και το Άρθρο 220 Ν. 4412/2016.

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

6.5.1 Προβλέπεται ρήτρα αναπροσαρμογής της τιμής, η οποία εφαρμόζεται μόνο αν, κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών, συντρέχουν αθροιστικά οι εξής συνθήκες:

α) η σύμβαση έχει διάρκεια μεγαλύτερη των δώδεκα μηνών και έχουν παρέλθει δώδεκα (12) μήνες τουλάχιστον από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών,

β) ο δείκτης τιμών καταναλωτή (ΔΤΚ) είναι μικρότερος από μείον τρία τοις εκατό (-3%) και μεγαλύτερος από τρία τοις εκατό (3%),

γ) η αναθέτουσα αρχή διαθέτει τις απαραίτητες πιστώσεις για την εφαρμογή της αναπροσαρμογής της τιμής.

Σε περιπτώσεις τμηματικών παραδόσεων, η τιμή αναπροσαρμόζεται για τις ποσότητες που, σύμφωνα με τα έγγραφα της σύμβασης, προβλέπεται να παραδοθούν μετά την παρέλευση των δώδεκα (12) μηνών.

6.5.2 Για την αναπροσαρμογή της τιμής εφαρμόζεται ο τύπος:

$$T = T_{\text{προσφοράς}} \times (1 + \Delta\text{ΤΚ})$$

Όπου ΔΤΚ: ο δείκτης τιμών καταναλωτή της συγκεκριμένης κατηγορίας στην οποία υπάγονται τα αγαθά, όπως έχει ανακοινωθεί από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) για τον μήνα που προηγείται του χρόνου παράδοσης των αγαθών, σε σχέση με τον ίδιο μήνα του έτους κατά το οποίο υποβλήθηκε η προσφορά του οικονομικού φορέα, και ανακοινώνεται σε μηνιαία βάση από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Τ - προσφοράς: η τιμή της οικονομικής προσφοράς του οικονομικού φορέα στον οποίο ανατίθεται η σύμβαση και Τ: η αναπροσαρμοσμένη τιμή.

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

6.5.4 Στην περίπτωση, που κατά τον χρόνο εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής, η αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει τις, κατά περίπτωση, αναγκαίες πιστώσεις, μπορεί να προβαίνει σε αύξηση των τιμών μονάδας, με παράλληλη μείωση των προς παράδοση ποσοτήτων, υπό την προϋπόθεση ότι συναινεί ο ανάδοχος.

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	https://www.ktpae.gr Βλ. Παρ. 1.1.1
Φορέας Χρηματοδότησης	Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας	https://civilprotection.gov.gr/ Βλ. Παρ. 1.1.2
Κύριος του Έργου	Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας	https://civilprotection.gov.gr/ Βλ. Παρ. 1.1.3
Φορέας Λειτουργίας του Έργου	Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας	https://civilprotection.gov.gr/ Βλ. Παρ. 1.1.3
Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	-	Βλ. Παρ. 1.1.4.1.4

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 ενωσιακού ή/και εθνικού 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

Φορέας Χρηματοδότησης του Έργου είναι το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας (Φορέας Κεντρικής Κυβέρνησης), αποστολή του οποίου είναι:

- Η μελέτη, ο σχεδιασμός και η οργάνωση και ο συντονισμός της δράσης για την πρόληψη και αντιμετώπιση των φυσικών, τεχνολογικών και λοιπών καταστροφών ή καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, καθώς και η ενημέρωση του κοινού για τα ζητήματα αυτά.
- Η προετοιμασία, κινητοποίηση και ο συντονισμός δράσης του δυναμικού και των μέσων πολιτικής προστασίας της χώρας για την αντιμετώπιση πιθανών κάθε μορφής καταστροφών στο πλαίσιο του υφιστάμενου σχετικού σχεδιασμού ανά κατηγορία κινδύνου.
- Η αξιοποίηση των διαθέσιμων επιστημονικών στοιχείων και πληροφοριών για την κινητοποίηση του δυναμικού και των μέσων πολιτικής προστασίας της χώρας, εν όψει απειλούμενου κινδύνου καταστροφών.

- Ο συντονισμός του έργου και των δράσεων αντιμετώπισης των καταστροφών κατά την εκδήλωση των φαινομένων, καθώς και το έργο αποκατάστασης των προκαλούμενων ζημιών.

1.1.3. Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας

Με βάση τις διατάξεις του ΠΔ 70/ 2021 (ΦΕΚ 161/ Α/ 9-9-2021) συστάθηκε Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας ενώ έγινε και μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων.

Στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας περιλαμβάνονται η διαχείριση φυσικών καταστροφών και κρίσεων καθώς και η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Επίσης, υπό την αρμοδιότητά του τέθηκαν οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας,
- Το Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος,
- Το σύνολο των επιχειρησιακών και διοικητικών δομών και λειτουργιών της Πολιτικής Προστασίας (μέρη Α' έως Γ' του νόμου 4662/2020), συμπεριλαμβανομένου του Εθνικού Μηχανισμού Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Καταστροφών,
- Από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας η αρμοδιότητα της παρακολούθησης των Ευρωπαϊκών θεμάτων και των πολιτικών ως προς την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή,
- Από το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών η εποπτεία του Οργανισμού Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας (Ο.Α.Σ.Π.) του άρθρου 1 του ν. 1349/1983.

Η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (Γ.Γ.Π.Π.) συστάθηκε με την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του ν. 2344/1995 (Α' 212) και υπάγεται στο Υπουργείο Κλιματικής Αλλαγής και Πολιτικής Προστασίας.

Η Γ.Γ.Π.Π. συνιστά υπερκείμενη Επιχειρησιακή Δομή του Εθνικού Μηχανισμού Πολιτικής Προστασίας και έχει ως αποστολή τη μελέτη, την επεξεργασία, τον σχεδιασμό, την οργάνωση και τον συντονισμό του συνόλου των δράσεων πολιτικής προστασίας όλων των εμπλεκόμενων φορέων, για την πρόληψη, ετοιμότητα, αντιμετώπιση και αποκατάσταση των φυσικών, τεχνολογικών καταστροφών και λοιπών απειλών, που δύναται να προκαλέσουν καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης κατά τη διάρκεια ειρηνικής περιόδου, με στόχο την προστασία της ζωής, της υγείας, της περιουσίας των πολιτών, του φυσικού περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς, τον έλεγχο εφαρμογής των ανωτέρω, καθώς και την ενημέρωση των πολιτών για τα ζητήματα αυτά. Επίσης, οργανώνει και εποπτεύει το Ενιαίο Μητρώο Εθελοντισμού Πολιτικής Προστασίας. Στο πλαίσιο της ανωτέρω αποστολής, στη Γ.Γ.Π.Π. υπάγεται το Πυροσβεστικό Σώμα, το οποίο συνιστά επιχειρησιακή δομή της.

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 ΜΑΕ και του ΥΚΚΠΠ 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 ΑΕ και του ΥΚΚΠΠ 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 ΥΚΚΠΠ 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.

1.2. Υφιστάμενη Κατάσταση

1.2.1. Σύντομο Ιστορικό Έργου «112»

Στις 9/11/2011 προκηρύχθηκε από την ΚτΠ ΜΑΕ το έργο «Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση των υπηρεσιών που αφορούν στον Ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτων αναγκών "112" για τη βέλτιστη διαχείριση κλήσεων έκτακτης ανάγκης και την έγκαιρη ενημέρωση πολιτών». Πρόκειται για ένα συγχρηματοδοτούμενο έργο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» και του Ε.Π «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» 2014-2020 του οποίου η Απόφαση Ένταξης εγκρίθηκε τον Δεκέμβριο του 2010.

Το έργο περιλάμβανε 2 κύρια συστήματα:

- **Το 112 Σύστημα Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (112-ΣΥΔΚΕΑ)** που περιλαμβάνει την αναγγελία συμβάντων και λήψη – αποστολή άμεσων οδηγιών.
- **Το 112 Σύστημα Συναγερμού Πολιτών (112-ΣΥΣΠ)** που περιλαμβάνει την ειδοποίηση πολιτών μέσω τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας ή/και μέσω εγγραφής τους σε Ιστοχώρο (Web Portal).

καθώς και την προμήθεια των απαιτούμενων υποδομών, εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού (συμπεριλαμβάνεται η δημιουργία κέντρων τηλεφωνίας και δεδομένων συνεχούς λειτουργίας) για την υποστήριξη της λειτουργίας του «112».

Ανάδοχος του έργου ανακηρύχθηκε η εταιρεία «ΟΤΕ ΑΕ». Το έργο κατακυρώθηκε τον Νοέμβριο του 2013 και στις 6/6/2014 υπεγράφη η σύμβαση 1193 μεταξύ του ΟΤΕ και της ΚτΠ ΑΕ, με συμβατικό τίμημα 5.637.562,49€ και προβλεπόμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης την 31/12/2015. Ωστόσο, το έργο τέθηκε για διάστημα μεγαλύτερο των 3 ετών σε αναστολή και μετά από απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής (ΚτΠ) έγινε επανεκκίνηση του έργου μέσα στο 2019, με συνέπεια να ολοκληρωθεί 31/12/2019 και να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία την 1η Ιανουαρίου 2020.

Με την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας τέθηκε σε λειτουργία ως νέα παρεχόμενη υπηρεσία μέσω της Μονάδας 5 - 112 του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.ΚΕ.ΔΙ.Κ). Η νέα υπηρεσία περιλαμβάνει εισερχόμενο και εξερχόμενο σκέλος. Το εισερχόμενο σκέλος συνίσταται στη δυνατότητα υποδοχής και διεκπεραίωσης των κλήσεων προς τον Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112, ο οποίος χρησιμοποιείται για δωρεάν κλήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Το δε εξερχόμενο σκέλος επιτρέπει την προειδοποίηση των πολιτών σε περιπτώσεις φυσικών, τεχνολογικών και άλλων καταστροφών με την αποστολή μηνυμάτων μέσω διαφόρων τεχνολογιών και καναλιών επικοινωνίας.

Τόσο το εισερχόμενο όσο και το εξερχόμενο σκέλος της υπηρεσίας έχουν αναβαθμίσει σημαντικά τις επιχειρησιακές δυνατότητες του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας από την ημέρα ενεργοποίησης της υπηρεσίας. Στο εισερχόμενο σκέλος, η χρήση του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης στη χώρα έχει αυξηθεί θεαματικά, όπως αποτυπώνεται από τον υπερ-διπλασιασμό των κλήσεων προς το 112 σε σχέση με το 2019 (Εικόνα 1). Επιπλέον, η δυνατότητα ακριβούς εντοπισμού της θέσης του καλούντος έχει υπάρξει καθοριστική για τη διάσωση ανθρώπινων ζωών σε πολλαπλές περιπτώσεις από τον Αύγουστο 2020 οπότε και ενεργοποιήθηκε στη χώρα.

[ΟΒ]

Εικόνα 1. Πλήθος εισερχομένων επικοινωνιών (τηλεφωνικές κλήσεις, SMS, MMS, email, eCall) στην Υπηρεσία Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης 112 ανά έτος

Στις 27-04-2023 προκηρύχθηκε από την ΚτΠ ΜΑΕ το έργο «Μερική Αναβάθμιση της Τεχνολογικής Υποδομής της μονάδας 5 (unit 5) 112, ΕΣΚΕΔΙΚ» αντικείμενο του οποίου ήταν η Αναβάθμιση και

επέκταση λειτουργικότητας του Συστήματος Συναγερμού Πολιτών 112-ΣΥΣΠ και η Προμήθεια Εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού. Στο πλαίσιο αυτού του έργου, το σύστημα συναγερμού πολιτών αναβαθμίζεται με βάση το λογισμικό PWS της Everbridge.

1.2.2. Πληροφοριακή Υποδομή

Το παρών έργο θα βασιστεί στην Πληροφοριακή Υποδομή του έργου «Μερική Αναβάθμιση της Τεχνολογικής Υποδομής της μονάδας 5 (unit 5) 112, ΕΣΚΕΔΙΚ» που περιλαμβάνει τον ακόλουθο εξοπλισμό για τα δύο Sites (Primary, Secondary):

2x Blade Enclosures, έκαστο με 8x blade servers	Κάθε blade enclosure (με 12 θέσεις για server) έχει: Full redundant power supplies & fans, Dual management appliance, Dual Frame Link modules, Dual 100Gb F32 interconnect modules, και 8x Server Nodes. Κάθε Server Node έχει: 2 x Intel Xeon Gold 6326 16-Core 2.9GHz CPU, 384GB RAM, 2 x 240GB SSD RAID1 (boot), 1 x Dual-port 50G CNA (ETH & FC). Κάθε 100Gb F32 interconnect module έχει: 4 x FC16 external connections for Storage (Flat SAN), 2 x 10G SFP+ with SR transceivers uplinks to customer LAN.
2x Backup Servers w/backup software	Κάθε Backup Server έχει: 2 x Intel Xeon 8-Core CPU, 64GB RAM, 2 x 960GB SSD OS/Cache (RAID 1), HW RAID Controller w/4GB Cache, 32TB Usable Capacity for backup data (10 x 4TB HDD in configuration RAID6 8+2 & 1 Hot-Spare), Free disk slots to double capacity (same configuration group 11 x 4TB HDD), 2 x 1GbE ports, 2 x 10G SFP+ ports with SR transceivers, 2 x FC16 ports, iLO Advanced Management with 1GbE NIC, Dual PSU, Rack Rails. Backup license for 80VMs (instances) & 24x7 Support
2x Hybrid Flash Storage Arrays	Hybrid Flash Shared Storage Array (FC SAN), Dual-Controller, 4 x 10G Base-T ports (2 per Controller), 8 x FC16 ports (4 per Controller), 33TB usable capacity, 17% flash (SSD) to disk (HDD) ratio, 99.9999% availability, All-inclusive Software (Dynamic Caching, Thin Provisioning, Deduplication, Compression, Encryption, Snapshots, Zero-Copy Clones, Remote Replication Sync/Async, Host & Application Integration, Management & Support)
2x Δικτυακός εξοπλισμός	2x Firewalls 2x Optical Switches 3x Access Switches 3x Data Center Switches καθώς και όλους τους απαιτούμενους transceivers.
Άδειες Virtualization	Virtualization άδειες για όλα τα Server Nodes. Server management software instances για Primary & DR.

Επιπλέον το έργο «Μερική Αναβάθμιση της Τεχνολογικής Υποδομής της μονάδας 5 (unit 5) 112, ΕΣΚΕΔΙΚ» περιλαμβάνει την απαραίτητη υποδομή λογισμικού PEMEA (Pan-European Mobile Emergency Application) στην οποία θα πρέπει να διασυνδεθεί κατάλληλα το NG-ECMS-112-SW (Next Generation Emergency Call Management System Software) του παρόντος έργου.

Το πρότυπο ΡΕΜΕΑ του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Προτύπων Τεχνολογίας ETSI TS 103 478 V1.1.1 (2018-03) το οποίο αναπτύχθηκε από την επιτροπή του για θέματα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης (EMTEL). Ο όρος ΡΕΜΕΑ αντιστοιχεί σε «Πανευρωπαϊκή εφαρμογή Εκτάκτων Αναγκών για κινητά» και παρέχει ένα πλαίσιο που επιτρέπει στους χρήστες των Εφαρμογών Έκτακτης Ανάγκης την πραγματοποίηση κλήσεων με την χρήση πολυμέσων σε όλη την Ευρώπη. Οι κλήσεις παραδίδονται στο καταλληλότερο Κέντρο Λήψης Περιστατικών (Public Safety Answering Point – PSAP) ανεξάρτητα από το πού βρίσκεται ο καλών ή τη φύση του δικτύου IP που χρησιμοποιείται από την εφαρμογή. Οι εφαρμογές που βασίζονται σε WebRTC υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό και αυξανόμενο ποσοστό όλων επικοινωνιών που χρησιμοποιούνται σήμερα, τόσο με τις επιχειρήσεις όσο και από το ευρύτερο κοινό. Η εγγενής ικανότητα των εφαρμογών κινητών τηλεφώνων να παρέχουν προηγμένες υπηρεσίες, όπως βιντεοκλήσεις και υπηρεσίες κειμένου, συμπεριλαμβανομένων των αυτόματων μεταφράσεων τις κάνει ιδανικές για την παροχή υπηρεσιών προς ΑΜΕΑ καθώς και την ταχεία εισαγωγή νέων υπηρεσιών επεκτείνοντας τις υπάρχουσες. Το ΡΕΜΕΑ ενεργοποιεί όλες αυτές τις λειτουργίες και υποστηρίζει απρόσκοπτη περιαγωγή, διατηρώντας παράλληλα ισχυρή ασφάλεια και το απόρρητο των επικοινωνιών.

1.2.3. Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης

Μέχρι σήμερα και παρά την επιτυχημένη υλοποίηση της Μονάδας 5 - 112 του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.ΚΕ.ΔΙ.Κ), στη χώρα, η τεχνολογική υποδομή της υπηρεσίας παρουσιάζει μια σειρά ελλείψεων, οφειλόμενων κυρίως στο γεγονός ότι έχει παρέλθει πλέον της δεκαετίας από τη σύνταξη των τεχνικών προδιαγραφών του εν λόγω έργου. Ορισμένες τεχνικές προδιαγραφές είναι παρωχημένες, με αποτέλεσμα ένα μέρος της υποδομής να λειτουργεί ήδη στο όριο της απόδοσής του. Επιπροσθέτως ο κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2023/444 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 16ης Δεκεμβρίου 2022 για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όπως αυτή ενσωματώθηκε στην χώρα μας με τον Ν4727/2020, θέτει μια σειρά μέτρων με αφορμή την μετάβαση από τις τεχνολογίες κυκλωματομεταγωγής στις τεχνολογίες πακετομεταγωγής στα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» , δημιουργώντας την υποχρέωση μετάβασης σε τεχνολογίες «νέας γενιάς» (NG112).

Λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

1. Την προγραμματισμένη αναβάθμιση της υλικοτεχνικής υποδομής του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης 112, στα πλαίσια του έργου: "Μερική Αναβάθμιση της Τεχνολογικής Υποδομής της μονάδας 5 (unit 5), 112 του ΕΣΚΕΔΙΚ", που αφορά στο εξερχόμενο σκέλος του 112 (112-ΣΥΣΠ)
2. Το γεγονός ότι η νέα υποδομή που θα φιλοξενήσει τις υπηρεσίες του 112 θα βασίζεται σε νέες τεχνολογίες εικονικοποίησης (virtualization).
3. Την δυνατότητα αξιοποίησης του ανωτέρω εξοπλισμού και τεχνολογιών εικονικού περιβάλλοντος πέραν των αναγκών του 112-ΣΥΣΠ και για την κάλυψη των αναγκών του 112-ΣΥΔΚΕΑ επόμενης γενιάς.
4. Την απαίτηση για νέα λειτουργικά χαρακτηριστικά που έχουν προκύψει από ανάγκες που διαπιστώθηκαν κατά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, οι οποίες δεν είχαν προβλεφθεί στο αρχικό έργο και ως εκ τούτου δεν είχαν συμπεριληφθεί στην αρχική σύμβαση, κρίνονται όμως απαραίτητα από τον Φορέα Λειτουργίας του έργου για την αποτελεσματικότερη επιχειρησιακή λειτουργία και μπορούν να επιτευχθούν με υιοθέτηση νέων τεχνολογιών (NG-112).
5. Την ανάγκη αντικατάστασης/αναβάθμισης του υφιστάμενου τηλεφωνικού κέντρου PBX σε IP-PBX, ώστε να υποστηρίζονται τα πρωτόκολλα επικοινωνίας SIP/WebRTC/Websockets, που θα επιτρέπουν την μεταφορά πολυμεσικών πληροφοριών μέσω του διαδικτύου.

6. Του γεγονότος ότι το υφιστάμενο λογισμικό του 112-ΣΥΔΚΕΑ βρίσκεται εκτός υποστήριξης (End-of-Support) καθώς και ότι οι τεχνολογίες στις οποίες βασίζονται έχουν καταστεί παρωχημένες.
7. Την μη συμβατότητα του υφιστάμενου λογισμικού του 112-ΣΥΔΚΕΑ με την νέα υποδομή υλικού και τεχνολογίας εικονικοποίησης καθώς και τα σύγχρονα πρωτόκολλα SIP/WebRTC/Websockets για υποστήριξη επικοινωνιών με πολυμεσικό περιεχόμενο (π.χ. υποστήριξη του πρωτοκόλλου SIP από τα υποσυστήματα διασύνδεσης με IP-PBX και eCall).
8. Την αδυναμία εύκολης/σε σύντομο χρονικό διάστημα αναβάθμισης των δεδομένων οδικού δικτύου και σημείων ενδιαφέροντος του υφιστάμενου 112-ΣΥΔΚΕΑ που χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία της γεωκωδικοποίησης και αντίστροφης γεω-κωδικοποίησης.
9. Την αδυναμία βέλτιστης αμφίδρομης επικοινωνίας του υφιστάμενου λογισμικού του 112-ΣΥΔΚΕΑ με τα υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Περιστατικών και Αποστολής Εντολών (CAD – Computer Aided Dispatch) των Σωμάτων Ασφαλείας.
10. Την αναγκαιότητα ενσωμάτωσης του προτύπου (standard) PEMEA (Pan-European Mobile Emergency Application) για κλήσεις βίντεο και γραπτή επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο (Real Time Chat) σε ενιαία εφαρμογή χρήστη.
11. Την αναγκαιότητα συνεχούς πληροφόρησης στο διαδίκτυο για σημαντικά περιστατικά έκτακτης ανάγκης, καθώς και την προσωποποιημένη πληροφόρηση υποθέσεων που αφορούν πολίτες που έχουν καλέσει το 112 με χρήση API που θα επιτρέπει την διασύνδεση με gov.gr

κρίνεται επιτακτική η ανάγκη άμεσης μετάβασης σε έναν πλέον σύγχρονο **Σύστημα Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης Επόμενης Γενιάς (NG-ECMS-112 – Next Generation Emergency Call Management System)**, που θα κατατάσσει την Ελλάδα σε υψηλή κατηγορία ασφάλειας των πολιτών τους αλλά και των ξένων επισκεπτών, διαθέτοντας όλα τα σύγχρονα μέσα για την αναλλοίωτη διαβίβαση των πληροφοριών περιστατικού στους Φορείς Αντιμετώπισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (ΦΑΚΕΑ), καθώς και την διαχείριση περιστατικών μεγάλης κλίμακας.

Το νέο λογισμικό θα πρέπει να στηρίζεται αποκλειστικά σε σύγχρονες τεχνολογίες υποστηρίζοντας και ενσωματώνοντας μεταξύ άλλων:

- Προηγμένη Γραφική Διεπαφή χρήστη σε περιβάλλον φυλλομετρητή (Web Browser) με υποστήριξη πολλαπλών οθονών σταθμού εργασίας ταυτόχρονα.
- Ενσωματωμένο VoIP (Voice over IP) softphone και διασύνδεση με αναβαθμισμένο/νέο IP-PBX.
- Προηγμένη υποβοήθηση συνέντευξης καλούντα για άμεση κατηγοριοποίηση συμβάντος και δρομολόγηση κλήσεων σε Φ.Α.Κ.Ε.Α.
- Προηγμένο Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS)
- Προηγμένο υποσύστημα γεωκωδικοποίησης / αντίστροφης γεωκωδικοποίησης διευθύνσεων
- Αναβαθμισμένη αυτόματη ανάκτηση τοποθεσίας κινητών χρηστών μέσω τεχνολογίας AML (Automatic Mobile Location) και συνδυαστικά μέσω Data SMS και HTTPS. Αυτό θα πρέπει να υποστηρίζεται τόσο για Έλληνες πολίτες όσο και για roamers.
- Επικοινωνία με πολίτες και ΑΜΕΑ με άμεσα μηνύματα (Real-Time Text: RTT) και βιντεοκλήσεις
- Ταμπλό γραφημάτων (Dashboards) παρουσίασης πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο για την παρακολούθηση τόσο της τρέχουσας κατάστασης Πανελλαδικά των περιστατικών, όσο και της αξιολόγησης του χρόνου αντίδρασης των Φ.Α.Κ.Ε.Α.
- Ταμπλό γραφημάτων (Dashboards) για απεικόνιση καλής λειτουργίας του συστήματος (health check)
- Αμφίδρομη επικοινωνία με τα υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Περιστατικών και Αποστολής Εντολών (CAD – Computer Aided Dispatch).
- Υποστήριξη γεωεντοπισμού μέσω SIP για roamers.

- Παροχή προγραμματιστικής διεπαφής ιστού (Web API – Application Programming Interface) για την διασύνδεση μελλοντικών συστημάτων
- Ευέλικτο περιβάλλον διαρκούς εκπαίδευσης χρηστών για την διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Οι ενότητες που ακολουθούν περιγράφουν το έργο, καλύπτοντας τα τεχνικά και επιχειρησιακά οφέλη που θα προκύψουν. Επίσης, περιγράφεται η μεθοδολογία υλοποίησης (φάσεις και χρονοδιάγραμμα), καθώς και ο οικονομικός προσδιορισμός του αντικείμενου της παρούσας πρότασης.

2. Περιγραφή Φυσικού Αντικείμενου της Σύμβασης

2.1 Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της Πράξης αποτελεί η προμήθεια, παραμετροποίηση και εγκατάσταση ενός **Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης Επόμενης Γενιάς (NG-ECMS-112)**, δηλαδή ένα σύστημα αποτελούμενο από λογισμικό που θα παρέχει πληροφοριακή υποστήριξη ως προς το εισερχόμενο σκέλος του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης 112.

Το εν λόγω σύστημα θα εγκατασταθεί σε διαμόρφωση Active - Active ή/και Active – Hot Standby σε δύο υφιστάμενα Κέντρα Δεδομένων (Data Center) του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας όπου θα μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες του 112 (1^{ου} και 2^{ου} επιπέδου).

Το λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζει ανοικτά / τυπικά πρωτόκολλα επικοινωνίας και πλήρη αμφίδρομη διασύνδεση με υφιστάμενα και μελλοντικά συστήματα διαχείρισης περιστατικών των φορέων έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με τις τρέχουσες βέλτιστες πρακτικές.

Το συγκεκριμένο σύστημα θα υποστηρίζει πλήρως την υφιστάμενη λειτουργικότητα και θα πρέπει να διασφαλίζει τις παρακάτω νέες/αναβαθμισμένες λειτουργίες:

- Θα βασίζεται αποκλειστικά σε υπηρεσίες Ιστού (Web Browser, REST Web Services) και ασφαλή πρωτόκολλα ασφαλείας (HTTPS/SSL)
- Θα αναβαθμίσει ή θα παρέχει δύο τηλεφωνικά κέντρα IP-PBX πλήρως αδειοδοτούμενα για λειτουργίες SIP/WebRTC/Websockets και με δυνατότητα παροχής τηλεφωνίας μέσω εφαρμογών με την χρήση CTI (Computer Telephony Integration).
- Θα είναι προσβάσιμο για όλους τους χρήστες του αποκλειστικά από φυλλομετρητές Ιστού (Web Browsers) και θα μπορεί να αξιοποιεί δύο (2) τουλάχιστον οθόνες ταυτόχρονα ανά σταθμό εργασίας.
- Θα αναβαθμίσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες γεωεντοπισμού ακριβείας με την χρήση Advanced Mobile Location (AML) με τη συνδυαστική χρήση data SMS και HTTPS πρωτοκόλλου
- Θα παρέχει υπηρεσίες γεωεντοπισμού over SIP σύμφωνα με τις προδιαγραφές μεγάλων κατασκευαστών λειτουργικών συστημάτων κινητής τηλεφωνίας.
- Θα αναβαθμίσει τις υπηρεσίες eCall, προκειμένου να υποστηρίζονται μέσω τεχνολογιών SIP
- Θα μπορεί να υποστηρίξει την κλιμάκωση των υπηρεσιών σε περίπτωση μεγάλου συμβάντος με την απομακρυσμένη παροχή εργασίας ενσωματώνοντας όλες τις βέλτιστες πρακτικές ασφαλείας και επίβλεψης των χρηστών.
- Θα παρέχει βασικές λειτουργικότητες μέσω κινητών τερματικών (έξυπνα κινητά τηλέφωνα και tablet).

- Η γραφική διεπαφή θα υποστηρίζει draggable παράθυρα και πολλαπλές διατάξεις παρουσίασης (layouts)
- Θα παρέχεται προηγμένη λειτουργία υποστήριξης συνέντευξης τελικού χρήστη που θα ενσωματώνει τα πολλαπλά ερωτηματολόγια και διαδικασίες των Φορέων Αντιμετώπισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (Φ.Α.Κ.Ε.Α.), προκειμένου να παράξει με την χρήση κατάλληλων εργαλείων ένα ενοποιημένο ερωτηματολόγιο για να προτείνονται αυτόματα βάση απαντήσεων και διαδικασιών οι κατάλληλοι φορείς στους χρήστες 1ου επιπέδου.
- Θα παρέχεται η δυνατότητα Video Conference μεταξύ των χρηστών του NG-ECMS-112-SW με σύγχρονη τεχνολογία WebRTC
- Θα ενσωματώνει το πρότυπο PEMEA (Pan-European Mobile Emergency Application) μέσω ειδικής εφαρμογής για κινητά τερματικά και για την διασφάλιση της περιαγωγής εφαρμογών έκτακτης ανάγκης που έχουν αναπτυχθεί εντός Ε.Ε. και λοιπών υπηρεσιών που θα διευκολύνουν την πρόσβαση ΑμεΑ.
- Θα υποστηρίζει την αυτόματη εναλλαγή ρόλων χρηστών χωρίς να απαιτείται αποσύνδεση από την εφαρμογή (logout).
- Θα προτείνει δρομολόγηση των συμβάντων, βάσει γεωγραφικών περιοχών ευθύνης για κάθε υπο-υπηρεσία κάθε Φ.Α.Κ.Ε.Α.
- Θα υποστηρίζει αναζήτηση διευθύνσεων, σταυροδρομιών, τοπωνυμίων και σημείων ενδιαφέροντος από δεδομένα διαφορετικών παρόχων με εύκολη ανανέωση των δεδομένων χωρίς να είναι αναγκαία η υποστήριξη από τον ανάδοχο
- Θα παρέχει δυνατότητα αντίστροφης συσχέτισης των συντεταγμένων του καλούντα με οδούς και σημεία ενδιαφέροντος και τρέχοντα συμβάντα προκειμένου να είναι δυνατή η συσχέτιση και η ομαδοποίησή τους.
- Θα παρέχει αμφίδρομο API για την πλήρη ανταλλαγή πληροφοριών με υφιστάμενα και μελλοντικά συστήματα των Φ.Α.Κ.Ε.Α.
- Θα διασυνδεθεί με κάθε υφιστάμενο σύστημα (Dispatch) Φ.Α.Κ.Ε.Α. το οποίο υποστηρίζει διαλειτουργικότητα κατά την υλοποίηση του έργου
- Θα υποστηρίζει τεχνολογίες Big Data για την ανάλυση δεδομένων κλήσεων και γεωεντοπισμού παρελθόντων ετών.
- Θα παρέχει αυτοματοποιημένη χαρτογραφική στατιστική απεικόνιση 24ώρου προς τους πολίτες μέσω των κατάλληλων διεπαφών στο ιστοχώρο του Υπουργείου Κλιματικής Κλήσης και Πολιτικής Προστασίας.
- Θα είναι Cloud-ready για μελλοντική μεταφορά σε Κυβερνητικό Νέφος

Προκειμένου να υπάρξει ισότιμη πρόσβαση ατόμων με αναπηρία καθώς και για την βελτίωση της προσβασιμότητας εν γένει των πολιτών στο εισερχόμενο σκέλος του 112, θα δημιουργηθεί εφαρμογή (Mobile App 112 Total Conversation) για συσκευές Android και iOS, που θα προσφέρει:

- Επικοινωνία σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει κάλυψη δικτύου κινητής, αλλά μόνον WI-FI
- Ένα βελτιστοποιημένο περιβάλλον επικοινωνίας προσαρμοσμένο στις ανάγκες των ΑμεΑ και διαρκώς εξελισσόμενο.
- Silent button: Σιωπηλή αναγγελία περιστατικού (π.χ. σε περιπτώσεις ομηρίας)

- Οδηγίες προστασίας ακόμα και όταν ο χρήστης βρίσκεται εκτός δικτύου
- Διασύνδεση με ΣΥΣΠ για λήψη συναγερμών, μέσω CAP, ως πρόσθετο κανάλι επικοινωνίας

Ως προς τον εξοπλισμό θα γίνει χρήση της υφιστάμενης υποδομής δικτυακού εξοπλισμού και εξυπηρετητών όπως περιγράφεται στην ενότητα 1.2.2. Ως προς τα απαιτούμενα λειτουργικά συστήματα και βάσεων δεδομένων ο ανάδοχος οφείλει να προσφέρει τα απαιτούμενα και τυχόν αναβαθμίσεις αυτών σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.

2.2 Σκοπός της Σύμβασης

Το παρόν Έργο αφορά στην προμήθεια, παραμετροποίηση και εγκατάσταση Σύγχρονου Συστήματος Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης Επόμενης Γενιάς (NG-ECMS-112) για τετρακόσιους (400) χρήστες. Θα αποτελείται από λογισμικό Διαχείρισης Κλήσεων 112 Επόμενης Γενιάς, από τηλεφωνικό κέντρο IP-PBX, από λογισμικό Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών και από γεωγραφικά δεδομένα και θα παρέχει τη δυνατότητα σε τηλεφωνητές 1ου (PSAP-1) και δευτέρου επιπέδου (PSAP-2) να πραγματοποιούν συνδιαλέξεις φωνής, βίντεο, επικοινωνία με άμεσα μηνύματα σε πραγματικό χρόνο με πολίτες και AMEA (Real-Time Text - RTT), επικοινωνία μέσω SMS, λήψη δεδομένων eCall και ταυτόχρονο γεω-εντοπισμό, όπου αυτό είναι εφικτό.

Το σύστημα θα εγκατασταθεί σε διάταξη Active-Active στα δύο υφιστάμενα Κέντρα Δεδομένων του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας και στην αντίστοιχη υποδομή εξοπλισμού με χρήση τεχνικών virtualization / containerization για την ευκολότερη ευελιξία και διαχείριση πόρων. Παράλληλα το σύστημα θα είναι Cloud-ready για τη μεταφορά του μελλοντικά σε υποδομή Κυβερνητικού Νέφους (Government Cloud).

Μέσω του Δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ θα έχουν πρόσβαση όλοι οι Φ.Α.Κ.Ε.Α. σε Πανελλαδικό Επίπεδο.

Για την κάλυψη των αναγκών που προαναφέρθηκαν η σύμβαση περιλαμβάνει τις ακόλουθες προμήθειες και υπηρεσίες:

- Προμήθεια / Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση Τηλεφωνικού Κέντρου IP-PBX
- Προμήθεια και εγκατάσταση Σταθμών Εργασίας
- Προμήθεια και εγκατάσταση Εξοπλισμού Αναβάθμισης των εξυπηρετητών Storage και Backup
- Προμήθεια και παραμετροποίηση λογισμικού NG-ECMS-112-SW και η εγκατάστασή του στα δύο Data Centers (σε υφιστάμενη υποδομή εξυπηρετητών, λογισμικού βάσης δεδομένων, συσκευών καταμερισμού φορτίου και δικτυακής επικοινωνίας) του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας στο Μαρούσι και στο Χαλάνδρι Αττικής με τα ακόλουθα υποσυστήματα:
 1. Υποσύστημα Διαχείρισης Συστήματος
 2. Υποσύστημα Διαχείρισης Οργανισμού, Ρόλων και Χρηστών
 3. Υποσύστημα Γεωκωδικοποίησης και Αντίστροφης Γεωκωδικοποίησης
 4. Υποσύστημα Υποβοήθησης Συνέντευξης Καλούντα
 5. Υποσύστημα Διασύνδεσης με IP-PBX
 6. Υποσύστημα Παραμετροποίησης Κλήσεων (Rule-based)
 7. Υποσύστημα Διαχείρισης Κλήσεων και Προώθησης Πληροφοριών Περιστατικού
 8. Υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων
 9. Υποσύστημα Αυτόματης Ανάκτησης Τοποθεσίας Κινητών Τηλεφώνων (AML)

10. Υποσύστημα e-Call και Third Party Services (TPs)
 11. Υποσύστημα Διαχείρισης Βίντεο-κλήσεων
 12. Υποσύστημα Υποστήριξης PEMEA
 13. Υποσύστημα ΒΙ με σκοπό τη υποβοήθηση της λήψης αποφάσεων
 14. Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα
 15. Αμφίδρομη Διασύνδεση με τα συστήματα CAD όλων των εμπλεκόμενων Φορέων
 16. Υποσύστημα Διαχείρισης Εικονικού Video Wall
 17. Υποσύστημα Επιτήρησης Εικονικού Τηλεφωνικού Κέντρου (Near Real Time Supervision)
- Προμήθεια/ανάπτυξη Εφαρμογής Mobile App 112 Total Conversation για υποστήριξη PEMEA για Android και IOS.
 - Προμήθεια και παραμετροποίηση Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών
 - Προμήθεια δεδομένων Οδικού Δικτύου και Σημείων Ενδιαφέροντος
 - Υποσύστημα Παρακολούθησης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος
 - Υπηρεσίες παραμετροποίησης του υποσυστήματος παρακολούθησης υποδομής των δύο Data Centers
 - Υπηρεσίες υποστήριξης υλοποίησης Έργου
 - ο Υπηρεσίες Διοίκησης Έργου
 - ο Υπηρεσίες Μελέτης Υλοποίησης - Ανάλυση Απαιτήσεων - Λεπτομερείς Λειτουργικές Προδιαγραφές
 - ο Υπηρεσίες Εκπαίδευσης των χρηστών και διαχειριστών στο νέο σύστημα
 - ο Υπηρεσίες Υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας
 - ο Υπηρεσίες Υποστήριξης Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας
 - ο Μελέτη ασφάλειας & GDPR (DPIA)
 - ο Υπηρεσίες Penetration Testing
 - ο Υπηρεσίες υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk 1ου επιπέδου για τρία έτη)
 - ο Υπηρεσίες Διαχείρισης Υπηρεσιών Εγγύησης (Service Management / SLA)
 - Υπηρεσίες Δημοσιότητας

2.3 Αναμενόμενα Οφέλη

Το προτεινόμενο Έργο κρίνεται ιδιαίτερα κρίσιμο αφού αναμένεται να:

- επιτρέψει την υποστήριξη επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω τεχνολογίας πακετομεταγωγής κατ' εφαρμογή του Εξουσιοδοτικού Κανονισμού 2023/444
- αναβαθμίσει την παροχή υπηρεσιών προς ΑΜΕΑ ενισχύοντας την ισότιμη του πρόσβαση
- ενισχύσει το συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων (Πολιτική Προστασία, Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας, Λιμενικό Σώμα-Ελληνική Ακτοφυλακή) μέσω της υιοθέτησης και αξιοποίησης τεχνολογιών επόμενης γενεάς.
- αναβαθμίσει τον ρόλο της Πολιτικής Προστασίας ενισχύοντας το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών και την εμπιστοσύνη τους προς τους Φορείς Δημόσιας Ασφάλειας.

3. Αρχιτεκτονική

3.1 Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το σύνολο του λογισμικού/εφαρμογών σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

1. Συστήματα **«ανοικτής» αρχιτεκτονικής** (open architecture), δηλαδή είναι υποχρεωτική η χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και:
 - ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος,
 - δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
 - επεκτασιμότητα των συστημάτων και εφαρμογών,
 - εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών (συντηρησιμότητα – maintainability).
2. **Αρθρωτή** (modular) **αρχιτεκτονική** του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.
3. **Αρχιτεκτονική N-tier**, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.
4. Λειτουργία σε **web-based περιβάλλον**, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών με στόχο την:
 - επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους,
 - επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.
5. Εξασφάλιση **πλήρους λειτουργικότητας** μέσω του εσωτερικού δικτύου (intranet) και του Διαδικτύου (Internet) όπου αυτό απαιτείται.
6. Χρήση **συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων** (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη, την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
 - ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών,
 - ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων,
 - ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας,
 - ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.
7. Ενσωμάτωση στα υποσυστήματα **άμεσης υποστήριξης βοήθειας** (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
8. Διασφάλιση της **πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας** των δεδομένων των εφαρμογών.
9. **Τεκμηρίωση** του συστήματος μέσω **τεχνικών εγχειριδίων** του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή **εγχειρίδια λειτουργίας** του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).

10. Αξιοποίηση της τεχνολογίας **server consolidation και virtualization** και πιο συγκεκριμένα λειτουργία των συστημάτων που θα αναπτυχθούν σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) όπου οι βέλτιστες πρακτικές παραμετροποίησης, εγκατάστασης και λειτουργίας του προσφερόμενου λογισμικού το καθιστούν διαθέσιμο.
11. Αξιοποίηση τεχνολογίας **εικονικοποίησης κοντέινερς (Containers)** για ευκολότερη διαχείριση εφαρμογών και υπηρεσιών.
12. Εξασφάλιση **υψηλής διαθεσιμότητας**. Βασική επιχειρησιακή ανάγκη που πρέπει να λάβει υπόψη ο υποψήφιος ανάδοχος είναι ότι θα πρέπει να εγκαταστήσει/ παραμετροποιήσει το απαραίτητο λογισμικό που θα καλύπτει τις βασική λειτουργικότητα του συστήματος ώστε να μην χάνεται η πληροφορία των συμβάντων σε εξέλιξη καθώς και τα στίγματα των καλούντων, κατ' ελάχιστο.
13. **Επεκτασιμότητα** (Scalability): ικανότητα δυναμικής ικανοποίησης πρόσθετων απαιτήσεων χωρίς διακοπή της κανονικής λειτουργίας του συστήματος
14. **Ασφάλεια**: προστασία από κινδύνους, ιούς, παραβίαση πρόσβασης, δημοσίευση εσφαλμένων δεδομένων.
15. **Αξιοπιστία**: ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών
16. **Ευκολία διαχείρισης**: παρακολούθηση των διαδικασιών για διασφάλιση ποιοτικής παροχής υπηρεσιών
17. **Υποστήριξη ανοιχτών προτύπων**: εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της μελλοντικής επέκτασης
18. **Εμπιστευτικότητα πληροφοριών**: σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος δύναται να προσφέρει πέρα του υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών που καταγράφεται στην παρούσα οτιδήποτε κρίνει ότι ολοκληρώνει τη λύση του ώστε να επιτυγχάνεται η λειτουργικότητα που περιγράφεται στην διακήρυξη.

3.2 Λογική Αρχιτεκτονική

Το μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας που θα πρέπει να εφαρμοστεί θα είναι πλατφόρμα **Web n-tier**. Θα πρέπει να στηρίζεται σε αρχιτεκτονική κατ' ελάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει:

- Το **επίπεδο χρηστών** (client tier / presentation tier / User Interaction), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα είναι μέσω μιας ενιαίας τεχνολογικά πλατφόρμας, όπου θα παρέχονται στον χρήστη δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Το συγκριμένο επίπεδο θα πρέπει να υλοποιηθεί με ενιαία ώριμη/έτοιμη τεχνολογικά πλατφόρμα ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή της με νέα λειτουργικότητα.
- Το **επίπεδο εφαρμογών** (application tier) - επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Αφορά τα υποσυστήματα που καλύπτουν τη ζητούμενη λειτουργικότητα (διαδικασίες και υπηρεσίες) και τα οποία θα πρέπει να λειτουργούν σε ομοιόμορφες τεχνολογικά πλατφόρμες. Στο επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο τα επιμέρους υποσυστήματα να είναι SOA-enabled, δηλαδή να είναι loosely-coupled και να παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε οριζόντιες διαδικασίες ενορχήστρωσης με χρήση τεχνολογιών web services.
- Το **επίπεδο δεδομένων** (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων. Αφορά τα συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφορίας είτε αυτή αφορά

transactional data (συναλλαγές), master data (πελάτης), ή δεδομένα ανάλυσης (aggregate data). Θα πρέπει τα υποσυστήματα του επιπέδου εφαρμογών να μπορούν να διαμοιράζονται τα κοινά μοντέλα δεδομένων και την κοινή υποδομή δεδομένων.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

- **Επίπεδο ασφαλείας** (Enterprise Security): Αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το NG-ECMS-112 η οποία πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης/ αναιρέσης δικαιωμάτων σε χρήστες, κρυπτογράφησης δεδομένων, προστασίας δεδομένων από διαρροές και εκτενούς λειτουργικότητας αναφορών για θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια του συστήματος.
- **Επίπεδο διαχείρισης** (Enterprise Management): Αφορά την παρεχόμενη λειτουργικότητα διαχείρισης η οποία θα επιτρέπει στο διαχειριστή να επιβλέπει την λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής από το δυνατόν πιο ενιαίο περιβάλλον και θα μπορεί να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.

Όλα τα ανωτέρω επίπεδα χτίζονται πάνω στο Επίπεδο υποδομών (Shared Infrastructure) το οποίο αφορά τη φυσική υποδομή του συστήματος, δηλαδή τα συστήματα υλικού και την αντίστοιχη φυσική αρχιτεκτονική αυτών όπως αυτή περιγράφεται στην επόμενη παράγραφο της παρούσας.

4. Ανάλυση Φυσικού Αντικειμένου

4.1 Τηλεφωνικό Κέντρο IP-PBX

Στο πλαίσιο του παρόντος Έργου θα προσφερθούν τηλεπικοινωνιακά συστήματα τελευταίας τεχνολογίας που θα εγκατασταθούν στα δύο data centers της υπηρεσίας. Η αρχιτεκτονική των συστημάτων θα βασίζεται σε δίκτυο IP και οι συνδέσεις με τα δίκτυα παρόχων θα υλοποιείται μέσω συνδέσεων SIP (Session Initiation Protocol). Όλα τα προσφερόμενα συστήματα θα υλοποιηθούν σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για την εξασφάλιση της μεγαλύτερης διάρκειας ζωής, όλα τα υποσυστήματα θα εγκατασταθούν σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) έτσι ώστε να αποφευχθεί η ανάγκη αλλαγή εξοπλισμού των επιμέρους κατασκευαστικών εταιρειών. Όλα τα επιμέρους υποσυστήματα θα είναι του ιδίου κατασκευαστή ή θα είναι αποδεδειγμένα πλήρως συμβατά μεταξύ τους.

Τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα που απαιτούνται είναι:

- Τηλεφωνικό κέντρο μεγάλης επεξεργαστικής ισχύος για την κάλυψη των αναγκών των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το προσφερόμενο τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να είναι εύκολα επεκτάσιμο και με μεγάλες χωρητικότητες τόσο σε αριθμό χρηστών αλλά και σε αριθμό γραμμών αστικού δικτύου.
- Οριακός ελεγκτής συνόδου (SBC)
- Κέντρο εξυπηρέτησης (Call Center).
- Σύστημα IVR (Interactive Voice Response)
- Σύστημα καταγραφής κλήσεων (Call Recording)
- Σύστημα διαχείρισης (NMS)
- Σύστημα υπηρεσίας eCall
- Τηλεφωνικές συσκευές και λογισμικά softphones.

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να διαθέτει υποδομή διασύνδεσης με την εφαρμογή NG-ECMS-112-SW αλλά και με περιφερειακά συστήματα μέσω REST APIs.

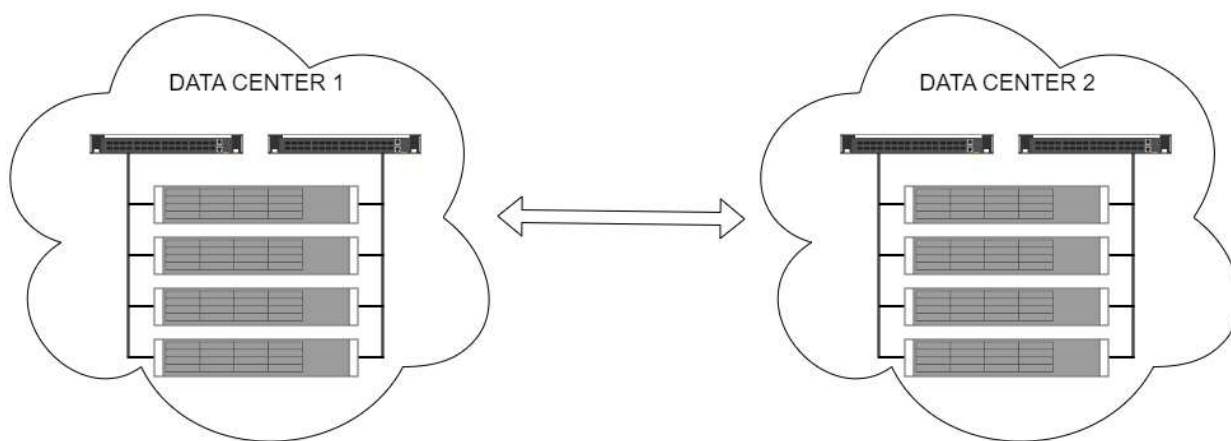
Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον πίνακα Συμμόρφωσης στον Πίνακα Συμμόρφωσης 1 του Παραρτήματος II.

4.2 Περιφερειακός Εξοπλισμός

Στο πλαίσιο του έργου περιλαμβάνεται η προμήθεια και εγκατάσταση τετρακοσίων (400) σταθμών εργασίας και παρελκόμενου εξοπλισμού, ως αναλυτικά προδιαγράφονται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 2 του Παραρτήματος II.

4.3 Κεντρικός Εξοπλισμός

Περιλαμβάνει τη προμήθεια δύο (2) rack-mount Enterprise File Storage (NAS) συστήματα, έκαστο αποτελούμενο από Nodes σε διάταξη Scale-Out. Ο εξοπλισμός που περιγράφεται θα πρέπει να προσφερθεί και να εγκατασταθεί στα Data Center του οργανισμού. Σε κάθε Site του οργανισμού (Primary Data Center, Secondary Data Center) απαιτούνται πανομοιότυπα συστήματα, με σκοπό τη δυνατότητα αντιγραφής των δεδομένων τους (replication) για λόγους ασφάλειας και διαθεσιμότητας.



Η υποδομή για κάθε Site είναι η εξής:

- **Enterprise File Storage (NAS) σύστημα**

Να προσφερθεί ένα Enterprise File Storage (NAS) σύστημα, αποτελούμενο από τουλάχιστον 4 rack-mount nodes σε διάταξη scale-out. Τα Nodes θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους και να μην μοιράζονται το ίδιο περίβλημα (multi-node chassis), για λόγους αποφυγής μοναδικού σημείου αστοχίας. Καθένα εκ των Nodes θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 24 υπολογιστικούς πυρήνες (CPU cores) και 128GB μνήμη, για την αποδοτική λειτουργία του συστήματος. Σε επίπεδο χωρητικότητας καθένα εκ των Nodes θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 12TB raw χωρητικότητα NVMe δίσκων για τη γρήγορη προσπέλαση δεδομένων, και σε επίπεδο δικτύωσης καθένα εκ των Nodes θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 2 θύρες 10/25Gb Ethernet για τη διασύνδεση με τα δικτυακά switches. Τέλος, καθένα εκ των Nodes θα πρέπει να διαθέτει διπλά τροφοδοτικά και redundant ανεμιστήρες ψύξης για υψηλή διαθεσιμότητα και αποφυγή μοναδικού σημείου αστοχίας.

Το κάθε αποθηκευτικό σύστημα (NAS node-cluster) θα πρέπει να προσφέρει συνολικά τουλάχιστον 1190TB ωφέλιμη χωρητικότητα για αποθήκευση δεδομένων. Η εν λόγω ωφέλιμη χωρητικότητα θα πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο 100%, χωρίς να υπάρχουν 'κρυφοί' περιορισμοί χρήσης για να μπορεί το σύστημα να λειτουργεί κανονικά. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει προσφερθεί μεγαλύτερο σύστημα στο οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί η εν λόγω χωρητικότητα.

Η απόδοση του κάθε αποθηκευτικού συστήματος (NAS node-cluster) θα πρέπει να είναι τουλάχιστον 4000 MB/s read throughput, 4000 MB/s write throughput και 80000 IOPS, για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του οργανισμού.

Το κάθε αποθηκευτικό σύστημα (NAS node-cluster) θα πρέπει να μπορεί να επεκτείνει τη χωρητικότητά του διαμέσου της απλής πρόσθεσης νέων κόμβων (Nodes) και να αντέχει σε κατ' ελάχιστον απώλεια ενός (1) εκ των κόμβων του ή απώλεια δύο (2) δίσκων του. Σε επίπεδο λογισμικού και λειτουργικότητας, θα πρέπει να προσφέρει κατ' ελάχιστον δικτυακά πρωτόκολλα διασύνδεσης και πρόσβασης SMB, NFS, S3 API, FTP, δυνατότητα δημιουργίας snapshots και δυνατότητα για replication με ένα ίδιας τεχνολογίας αποθηκευτικό σύστημα εγκατεστημένο σε διαφορετικό υπολογιστικό κέντρο. Σε επίπεδο διαχείρισης, θα πρέπει να προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση σε επίπεδο δικαιωμάτων, quotas, σε επίπεδο αρχείου/φακέλου-directories, ολοκληρωμένη πλατφόρμα analytics, καθώς και υποστήριξη Role Based Access Control. Να προσφερθούν όλες οι απαιτούμενες άδειες για τις ανωτέρω λειτουργίες και για όποια λοιπά χαρακτηριστικά που θα προσφέρει το αποθηκευτικό υποσύστημα, προκειμένου να μην υπάρξει κανένα 'κρυφό' ή πρόσθετο κόστος στο μέλλον.

- **Δικτυακές συσκευές (switches)**

Να προσφερθεί ένα ζεύγος (2 τεμάχια για υψηλή διαθεσιμότητα) Ethernet switches για τη διασύνδεση των κόμβων. Έκαστο network Ethernet switch θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 16x 10/25G ports και 2x 100G ports.

Όλος ο εξοπλισμός hardware θα πρέπει να είναι καινούριος και αμεταχειρίστος (όχι refurbished/ανακατασκευασμένος) και να προέρχεται από τον ίδιο επώνυμο κατασκευαστικό οίκο με αυτό των κεντρικών συστημάτων, για λόγους συμβατότητας και ενιαίας τεχνικής υποστήριξης. Ο κατασκευαστής θα πρέπει να είναι διεθνούς εμβέλειας και να διαθέτει τοπικό γραφείο στην Ελλάδα (όχι αντιπροσωπεία ή διανομή μέσω συνεργατών). Ο εξοπλισμός hardware θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικά ποιότητας, ασφάλειας και συμμόρφωσης με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα και να καλύπτεται από εγγύηση/ τεχνική υποστήριξη του κατασκευαστή του υλικού 3-Year 24x7 4-Hour on-site attendance.

Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 3 του Παραρτήματος II.

4.4 Λειτουργικές Απαιτήσεις συστήματος NG-ECMS-112

Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης Επόμενης Γενιάς (NG-ECMS-112) θα αποτελείται από Λογισμικό Διαχείρισης Κλήσεων 112 Επόμενης Γενιάς, τηλεφωνικό κέντρο IP-PBX, λογισμικό Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών και από γεωγραφικά δεδομένα.

Το πρώτο επίπεδο επαφής του καλούντα που βρίσκεται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και απαιτείται να επικοινωνήσει με τις υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, είναι το κέντρο επικοινωνίας (Contact Center) του Συστήματος. Το κέντρο επικοινωνίας αποτελείται από χειριστές κλήσεων (τηλεφωνητές 1ου επιπέδου) οι οποίοι με τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού και λογισμικού, διεκπεραιώνουν τις κλήσεις και τα αιτήματα των καλούντων με ταυτόχρονο γεω-εντοπισμό, όπου αυτό είναι εφικτό. Θα διατίθενται διάφορα κανάλια επικοινωνίας με τους καλούντες, όπως π.χ. φωνή, βίντεο, δεδομένα (π.χ. SMS, Real Time Text, eCall data), ενώ το σύστημα θα παρέχει δυνατότητες γεωγραφικής απεικόνισης, καταγραφής, ηχογράφησης και επεξεργασίας των κλήσεων.

Οι κλήσεις προς το Σύστημα θα απαντώνται από χειριστές-τηλεφωνητές. Σε περίπτωση που δεν είναι άμεσα διαθέσιμος χειριστής κλήσεων, ο καλών θα παραπέμπεται στο σύστημα Auto Attendant - IVR, το οποίο θα τον πληροφορεί και θα τον καθοδηγεί, σε συνάρτηση πάντα με την έκτακτη ανάγκη που αντιμετωπίζει. Αν το πρόβλημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω της προσφερόμενης πληροφόρησης/καθοδήγησης, τότε ο καλών θα αναμένει για την προώθηση της κλήσης του στον επόμενο διαθέσιμο χειριστή-τηλεφωνητή.

Στο δεύτερο επίπεδο εκτελείται η επιχειρησιακή διαχείριση των περιστατικών έκτακτης ανάγκης και μέσω των κατάλληλων ασφαλών διεπαφών με τους εμπλεκόμενους φορείς δίνονται στον υπεύθυνο επεξεργασίας κλήσεων έκτακτης ανάγκης δυνατότητες εμφάνισης πληροφοριών γεωγραφικής θέσης

σε GIS, χαρακτηρισμού και διαβάθμισης συμβάντος καθώς και δυνατότητες εφαρμογής προκαθορισμένων σεναρίων και προώθησης της κλήσης στον αρμόδιο κατά περίπτωση Φορέα Αντιμετώπισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (Φ.Α.Κ.Ε.Α.).

Οι χειριστές των κλήσεων έκτακτης ανάγκης προωθούν τις κλήσεις προς το δεύτερο επίπεδο αντιμετώπισης, τους Φ.Α.Κ.Ε.Α. Για να αντιμετωπιστεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο κάθε κλήση, πρέπει να συγκεντρώνονται τα απαραίτητα στοιχεία και δεδομένα από τον καλούντα και από τα υποσυστήματα αυτόματου γεω-εντοπισμού και να παρουσιάζονται προς τον χειριστή τόσο του 1ου επιπέδου αντιμετώπισης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (PSAP 1) όσο και του 2ου επιπέδου αντιμετώπισης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (PSAP 2 - Φ.Α.Κ.Ε.Α.).

Για το σκοπό αυτό, το σύστημα θα διασυνδέεται με τρίτα πληροφοριακά συστήματα μέσω κατάλληλων και ασφαλών διεπαφών, προκειμένου να συλλέγει και να προωθεί τα απαραίτητα δεδομένα. Ενδεικτικά αναφέρονται, οι βάσεις δεδομένων συνδρομητών των παρόχων τηλεφωνίας, η Ενιαία Βάση Δεδομένων Αριθμοδοτικού Φάσματος (Ε.Β.Δ.Α.Φ.), τα συστήματα εντοπισμού θέσης ή οι βάσεις δεδομένων θέσης κυψελών των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, η υπηρεσία παροχής πληροφοριών οχημάτων με βάση το VIN (Vehicle Identification Number) κλπ. Το σύνολο της πληροφορίας θα είναι διαθέσιμο προς παρουσίαση στο χειριστή ή τον υπεύθυνο επεξεργασίας κλήσεων έκτακτης ανάγκης, τόσο του πρώτου όσο και του δεύτερου επιπέδου (χειριστής-112 Φ.Α.Κ.Ε.Α.), οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τα δεδομένα αυτά σε συνδυασμό με προκαθορισμένα πρότυπα σενάρια ώστε να διαβαθμίσουν, χαρακτηρίσουν και προωθήσουν κατάλληλα την κάθε κλήση. Τα προκαθορισμένα πρότυπα σενάρια και οποιαδήποτε πληροφορία σχετίζεται με αυτά θα δοθούν από το Φορέα και θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο του Έργου.

Τέλος το σύστημα θα είναι συμβατό με την εφαρμογή Πολιτών 112 Mobile Total Conversation και το πρότυπο PEMEA για την παροχή υπηρεσιών 112 επόμενης γενιάς όπως κλήσεις video και Real time Text.

Πιο συγκεκριμένα το συνολικό σύστημα θα αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα (αναλυτικές απαιτήσεις των 17 υποσυστημάτων παρατίθεται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 4 του Παραρτήματος II):

4.4.7 Υποσύστημα Διαχείρισης Εγκατάστασης

Το υποσύστημα αυτό θα αποτελείται από λογισμικό διαχείρισης κοντέινερ για διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχο των κοντέινερ καθώς και από λογισμικό παρακολούθησης και ειδοποίησης (Monitoring and Alerting) της υποδομής και των εφαρμογών της. Σκοπός η παρακολούθηση και έλεγχος της κατάστασης των κοντέινερ και καταγραφή δραστηριοτήτων για ανίχνευση πιθανών προβλημάτων καθώς και η παρακολούθηση της αξιοπιστίας και της απόδοσης της εφαρμογής και συστημάτων υλικού.

4.4.8 Υποσύστημα Διαχείρισης Οργανισμού, Ρόλων και Χρηστών

Αποτελεί υποσύστημα του Λογισμικού Διαχείρισης Κλήσεων 112 Επόμενης Γενιάς το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα παραμετροποίησης της εφαρμογής μέσω του καθορισμού των Οργανωτικών Μονάδων σε ιεραρχική δομή με ταυτόχρονη υποστήριξη των οργανωτικών μονάδων επιπέδου 1 (PSAP Level 1) και επιπέδου 2 (Φ.Α.Κ.Ε.Α.), ρόλων, δικαιωμάτων πρόσβασης και χρηστών του συστήματος.

4.4.9 Υποσύστημα Γεωκωδικοποίησης και Αντίστροφης Γεωκωδικοποίησης

Το υποσύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα εύρεσης της τοποθεσίας περιστατικού με βάση τις πληροφορίες του καλούντα ή από γεωγραφικές συντεταγμένες των υποσυστημάτων αυτόματου προσδιορισμού θέσης (π.χ. AML, eCall). Για το σκοπό αυτό ο Ανάδοχος θα προμηθευτεί κατάλληλα δεδομένα Οδικού Δικτύου, Τοπωνυμίων, Σημείων Ενδιαφέροντος και χιλιομετρικών αποστάσεων εθνικών οδών τα οποία θα μεταπτώσει στη βάση δεδομένων του υποσυστήματος.

4.4.10 Υποσύστημα Υποβοήθησης Συνέντευξης Καλούντα

Το υποσύστημα Υποβοήθησης Συνέντευξης Καλούντα έχει ως σκοπό να καθοδηγεί τον τηλεφωνητή 1ου επιπέδου κατά τη συνέντευξη καλούντα με σειρά ερωτήσεων που θα διαδέχεται η μία την άλλη ανάλογα με τις απαντήσεις του καλούντα. Οι ερωτο-απαντήσεις θα βασίζονται σε «δέντρα» που θα ορίζουν οι Διαχειριστές με γραφικό τρόπο και ανά κύριο τύπο περιστατικού. Επιπλέον το ίδιο υποσύστημα θα παρέχει οδηγίες που θα μεταφέρει ο τηλεφωνητής 1^{ου} επιπέδου προς τον καλούντα και αφού πρώτα δημιουργηθεί και δρομολογηθεί μια υπόθεση προς έναν ή περισσότερους Φ.Α.Κ.Ε.Α. (Post Case Registration Instructions).

4.4.11 Υποσύστημα Διασύνδεσης με IP-PBX

Το υποσύστημα θα αναλάβει τη διασύνδεση CTI (Call Telephony Integration) της εφαρμογής NG-ECMS-112-SW (τόσο για το 1^ο όσο και το 2^ο επίπεδο PSAP) με το αναβαθμισμένο/νέο τηλεφωνικό κέντρο (IP-PBX) επιτρέποντας τη διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων (π.χ. ανάκτηση ουράς, απάντηση, προώθηση κ.ο.κ.), την ανάκτηση του τηλεφωνικού αριθμού καλούντα (ANI – Automatic Number Identification) για το άνοιγμα υπόθεσης έκτακτης ανάγκης ανά περίπτωση. Η επικοινωνία μέσω φωνής θα πραγματοποιείται με τεχνολογία SIP (και υφιστάμενων ακουστικών κεφαλής) μέσω του ενσωματωμένου Softphone της εφαρμογής.

4.4.12 Υποσύστημα Παραμετροποίησης Κλήσεων (Rule-based)

Σκοπός του υποσυστήματος είναι η δυνατότητα δρομολόγησης κλήσεων (με διαθέσιμο γεω-εντοπισμό) σε κατάλληλες ουρές ή συγκεκριμένους τηλεφωνητές 1^{ου} επιπέδου βάσει γεωχωρικών κανόνων που θα ορίζει ένας χρήστης με το αντίστοιχο δικαίωμα πρόσβασης.

4.4.13 Υποσύστημα Διαχείρισης Κλήσεων και Προώθησης Πληροφοριών Περιστατικού

Πρόκειται για κύριο υποσύστημα του λογισμικού επιτελώντας όλες τις λειτουργίες διαχείρισης εισερχόμενων κλήσεων και μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης τόσο για το 1ο επίπεδο τηλεφωνητών όσο και για το 2ο επίπεδο (Φ.Α.Κ.Ε.Α.). Θα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις εξής λειτουργίες:

1^ο Επίπεδο:

- CTI διασύνδεση με IP-PBX για αυτόματο άνοιγμα υπόθεσης και ANI (Automatic Number Identification)
- Διαχείριση υποθέσεων έκτακτης ανάγκης και δρομολόγηση σε Φ.Α.Κ.Ε.Α. με δυνατότητα ταυτόχρονη συμμετοχή στη κλήση
- Διασύνδεση με Ε.Β.Δ.Α.Φ. και βάσεις δεδομένων τηλεπικοινωνιακών παρόχων για τον γεωεντοπισμό κλήσεων
- Διασύνδεση με Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους για γεω-εντοπισμό κινητού τηλεφώνου μέσω πληροφοριών κυψέλης
- Παροχή Υπηρεσιών AML (Google, Apple) για αυτόματο γεω-εντοπισμό κινητού τηλεφώνου μέσω data SMS και διασύνδεση μέσω HTTPS
- Διασύνδεση με υποσύστημα eCall καθώς και υπηρεσία Ιστού Υπουργείου Μεταφορών και Υποδομών για την ανάκτηση πληροφοριών οχήματος με βάση τον αριθμό VIN (Vehicle Identification Number)
- Διασύνδεση με υποδομή PEMEA για ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (real-time chat) και βίντεο κλήσεις με εφαρμογές κινητών τερματικών PEMEA
- Δυνατότητα δημιουργίας βίντεοκλήσης με πολίτη με αποστολή ασφαλούς υπερ-συνδέσμου τηλεδιάσκεψης μέσω SMS
- Γεωκωδικοποίηση διευθύνσεων / σημείων ενδιαφέροντος / τοπωνυμίων
- Χρήση του υποσυστήματος υποβοήθησης συνέντευξης

2ο Επίπεδο:

- Δυνατότητα συμμετοχής σε τηλεφωνική ή/και βίντεο κλήση με πολίτες και τηλεφωνητές 1^{ου} επιπέδου
- Δυνατότητα call-back καλούντα
- Δυνατότητα πρόσβασης στα στοιχεία υπόθεσης 1^{ου} επιπέδου (read only)
- Δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων υπόθεσης 2^{ου} επιπέδου (χωρίς να επηρεάζονται τα στοιχεία υπόθεσης 1ου επιπέδου)

4.4.14 Υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων θα είναι υπεύθυνο για τη διασύνδεση με τους προσφερόμενους εξυπηρετητές GIS για τη προβολή σε χάρτη της εφαρμογής τόσο στατικών (ψηφιδωτών και διανυσματικών δεδομένων) όσο και δυναμικών επιπέδων πληροφορίας της εφαρμογής (π.χ. γεω-εντοπισμοί περιστατικών) με κατάλληλα στυλ εμφάνισης και δυνατότητες περιήγησης.

4.4.15 Υποσύστημα Αυτόματης Ανάκτησης Τοποθεσίας Κινητών Τηλεφώνων (AML)

Το 112 AML επιτρέπει στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να προσδιορίζουν αυτόματα και με ακρίβεια την τοποθεσία του καλούντος, βοηθώντας τις να ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στην έκτακτη κατάσταση. Μέσω της τεχνολογίας AML ένα σύστημα 112-PSAP μπορεί αυτόματα να ανακτά και να μεταδίδει τις πληροφορίες της τοποθεσίας του καλούντος, συμπεριλαμβανομένων των συντεταγμένων γεωγραφικού πλάτους και μήκους. Για τις ανάγκες του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίξει τη λήψη δεδομένων τόσο μέσω SMS όσο και μέσω HTTPS.

4.4.16 Υποσύστημα e-Call και Third Party Services (TPs)

Αφορά τη διεπαφή με το προσφερόμενο σύστημα e-Call, τη λήψη και αποκωδικοποίηση στοιχείων MSD (Minimum Set of Data), τη διασύνδεση με υπηρεσία Ιστού του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για την ανάκτηση πληροφοριών οχήματος με βάση τον αριθμό VIN (Vehicle Identification Number) καθώς και τη δυνατότητα λήψης δεδομένων MSD από τρίτες υπηρεσίες μέσω κατάλληλου Web Service.

4.4.17 Υποσύστημα Διαχείρισης Βίντεο-κλήσεων

Αφορά όλες τις δυνατότητες πραγματοποίησης βίντεο κλήσεων και βίντεο συνδιαλέξεων μεταξύ πολιτών που κάνουν χρήση της εφαρμογής 112 Mobile Total Conversation, τηλεφωνητές 1^{ου} επιπέδου και χειριστές Φ.Α.Κ.Ε.Α. 2^{ου} επιπέδου. Επιπλέον το ίδιο υποσύστημα θα δίνει τη δυνατότητα SMS-to-VideoCall σε λοιπά έξυπνα κινητά τερματικά.

4.4.18 Υποσύστημα Υποστήριξης PEMEA

Το υποσύστημα αυτό θα είναι υπεύθυνο για τη διασύνδεση της εφαρμογής με το κόμβο PSP (PEMEA Service Provider) για τη λήψη στοιχείων καλούντα από την εφαρμογή 112 Mobile Total Conversation και τη πραγματοποίηση βίντεο κλήσεων με βάση το πρότυπο WebRTC, την ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων καθώς και την ανταλλαγή κειμένου σε πραγματικό χρόνο (Real Time Text).

4.4.19 Υποσύστημα BI με σκοπό τη υποβοήθηση της λήψης αποφάσεων

Το υποσύστημα Επιχειρηματικής Νοημοσύνης (BI) θα συλλέγει, αναλύει και παρουσιάζει δεδομένα από όλα τα άλλα υποσυστήματα του λογισμικού και θα τα παρουσιάζει κατάλληλα σε προσαρμοσμένα Dashboards με σκοπό την υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων και την εξαγωγή στατιστικών. Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης των αποτελεσμάτων αναλύσεων με τη χρήση γραφημάτων, διαγραμμάτων και άλλων εργαλείων οπτικοποίησης για ευκολότερη κατανόηση από τους προϊστάμενους (supervisors) ή άλλους χειριστές της εφαρμογής.

4.4.20 Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα

Το προσφερόμενο λογισμικό θα πρέπει να είναι ανοικτής αρχιτεκτονικής με σαφώς προσδιορισμένες ανοικτές διεπαφές που επιτρέπει την ευελιξία, την επέκταση και τη συνεργασία με άλλα συστήματα και εφαρμογές. Πιο συγκεκριμένα το λογισμικό θα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργάζεται με άλλα συστήματα, ανεξάρτητα από τον κατασκευαστή ή την προέλευσή του. Οι υπηρεσίες διαλειτουργικότητας που θα προσφέρει θα πρέπει να βασίζονται σε σαφώς τεκμηριωμένες υπηρεσίες Ιστού και θα πρέπει να γίνεται όσο το δυνατόν χρήση προτύπων τόσο στο μοντέλο υπηρεσίας (service model) όσο και στο μοντέλο δεδομένων (data model).

4.4.21 Αμφίδρομη Διασύνδεση με τα συστήματα CAD όλων των εμπλεκόμενων Φορέων

Το υποσύστημα αυτό θα πρέπει να επιτρέπει την αμφίδρομη διασύνδεση του 1^{ου} επιπέδου με υφιστάμενη ή νέα συστήματα CAD (Computer Aided Dispatch) των Φ.Α.Κ.Ε.Α. Η αμφίδρομη διασύνδεση θα πρέπει να βασίζεται σε ασφαλή πρωτόκολλα και μεθόδους και θα επιτρέπει μεταξύ άλλων τη συμμετοχή των χειριστών CAD των Φ.Α.Κ.Ε.Α. σε τηλεφωνική κλήση, τη λήψη δεδομένων κλήσης περιστατικού/υπόθεσης και την συμμετοχή σε βίντεο κλήση.

4.4.22 Υποσύστημα Διαχείρισης Εικονικού Video Wall

Το υποσύστημα Διαχείρισης Εικονικού Video Wall θα δίνει τη δυνατότητα διαμόρφωσης των παραθύρων της εφαρμογής ώστε να προβάλλεται κατάλληλα σε Video Walls με διαφορετική διαμόρφωση. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υποστηρίζεται τη δυνατότητα διαμόρφωσης ειδικού ρόλου χρήστη «Προβολικό» με συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης και χωρίς δικαίωμα επεξεργασίας δεδομένων και η «σύνδεσή» του με προσαρμοσμένη Γραφική Διεπαφή «Διάταξη» της εφαρμογής. Ο διαχειριστής μιας διάταξης θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει και τοποθετήσει οποιοδήποτε παράθυρο της εφαρμογής επιθυμεί (περιλαμβάνονται και τα παράθυρα/καρτέλες των dashboards του υποσυστήματος BI).

4.4.23 Υποσύστημα Επιτήρησης Εικονικού Τηλεφωνικού Κέντρου (Near Real Time Supervision)

Το υποσύστημα Επιτήρησης Εικονικού Τηλεφωνικού Κέντρου θα δίνει τη δυνατότητα στους προϊσταμένους (Supervisors) του τηλεφωνικού κέντρου να έχουν άμεση εικόνα της κατάστασης (σύνδεση, συμμετοχή σε τηλεφωνική κλήση, συμμετοχή σε βίντεο κλήση κ.ο.κ.) ανά θέση εργασίας τηλεφωνητή αλλά και Πανελλαδικά ανά θέση εργασίας Φ.Α.Κ.Ε.Α.

4.5 Εφαρμογή Mobile 112 Total Conversation

Η εφαρμογή Mobile 112 Total Conversation έχει ως στόχο την υποστήριξη ομάδων ΑΜΕΑ παρέχοντας προηγμένες δυνατότητες για αποστολή στοιχείων καλούντα, πραγματοποίηση βίντεο κλήσεων και ανταλλαγής κειμένου σε πραγματικό (Real Time Text) . Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο το λειτουργικό σύστημα Google Android όσο και λειτουργικό σύστημα Apple IOS και θα πρέπει να βασίζει τη λειτουργία της στο πρότυπο ΡΕΜΕΑ. Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 5 του του Παραρτήματος ΙΙ.

4.6 Υποσύστημα Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS)

Το υποσύστημα GIS θα αποτελείται από εξυπηρετητές GIS που θα διασυνδέονται κατάλληλα με τη μηχανή χάρτη του λογισμικού NG-ECMS-112-SW και από εφαρμογή Desktop διαχείρισης δεδομένων και έργων (map projects) των εξυπηρετητών. Το υποσύστημα GIS θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία εξατομικευμένων εφαρμογών GIS και να παρέχει εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση, αναζήτηση και ανταλλαγή χωρικών δεδομένων. Επιπλέον, παρέχει ασφαλείς μηχανισμούς πρόσβασης και διαχείρισης των δικαιωμάτων χρήστη, επιτρέποντας την ασφαλή και αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών.

Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 6 του Παραρτήματος ΙΙ.

4.7 Προμήθεια δεδομένων Οδικού Δικτύου και Σημείων Ενδιαφέροντος

Στο πλαίσιο του έργου περιλαμβάνεται η προμήθεια διανυσματικών δεδομένων οδικού δικτύου και σημείων ενδιαφέροντος σε Πανελλαδική κλίμακα. Τα δεδομένα θα πρέπει να φορτωθούν κατάλληλα στη Γεωβάση του λογισμικού NG-ECMS-112-SW και να διαχέονται στην εφαρμογή πελάτη (web client app) από τους προσφερόμενους εξυπηρετητές GIS.

Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 7 του Παραρτήματος II.

4.8 Υποσύστημα Παρακολούθησης Υποστήριξης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να θέσει σε λειτουργία Υποσύστημα Παρακολούθησης και Υποστήριξης λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος το οποίο θα παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για την απόδοση, τη χρήση πόρων υλικού και την υγεία των εφαρμογών.

Αναλυτικές προδιαγραφές παρατίθενται στον Πίνακα Συμμόρφωσης 8 του Παραρτήματος II.

5. Οριζόντιες Απαιτήσεις

5.1 Διαλειτουργικότητα

Το έργο θα περιλαμβάνει τις παρακάτω μορφές διαλειτουργικότητας:

- **Οριζόντια:** διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια υποσυστημάτων.
- **Κάθετη:** διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με τα υφιστάμενα συστήματα του Φορέα.
- **Εξωτερική:** διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με εξωτερικά συστήματα τρίτων Φορέων.

Πιο συγκεκριμένα, το πληροφοριακό σύστημα που θα υλοποιηθεί θα διασυνδεθεί:

- Με το πληροφοριακό σύστημα της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Κινδύνων, Απειλών και Απωλειών Καταστροφών (ΠΣΥ-ΕΒΔ), όπως αυτή ορίζεται στο Ν. Ν. 4662/2020 (ΦΕΚ Α 27 - 07.02.2020) και όπως αυτή θα εξειδικευτεί στο πλαίσιο της δράσης 2.2 - «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων και Πρόληψης» του προγράμματος «ΑΙΓΙΣ».
- με τα Συστήματα Διαχείρισης Περιστατικών και Αποστολής Εντολών (CAD) των Φορέων Αντιμετώπισης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης.
- με το εξερχόμενο σκέλος του 112 (112-ΣΥΣΠ),
- με την υπηρεσία διαλειτουργικότητας TAXISNet για την εγγραφή / αυθεντικοποίηση χρηστών
- με υπηρεσία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για τη συσχέτιση κλήσεων e-Call με τα στοιχεία οχήματος,
- με την Ενιαία Βάση Δεδομένων Αριθμοδοτικού Φάσματος (Ε.Β.Δ.Α.Φ.) μέσω της οποίας θα αναζητείται ο πάροχος σταθερού τηλεφώνου,
- με τους παρόχους σταθερής τηλεφωνίας μέσω της οποίας θα αναζητείται η διεύθυνση του σταθερού τηλεφώνου,
- με τις βάσεις δεδομένων των παρόχων κινητής τηλεφωνίας για την αναζήτηση της θέσης των κυψελών.

Επιπλέον το λογισμικό θα μπορεί να αξιοποιεί γεωγραφικά δεδομένα της ευρύτερης δημόσιας διοίκησης που θα είναι συμβατά με τις τεχνικές προδιαγραφές της Οδηγίας INSPIRE.

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

- Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>).
- Θα πρέπει να υλοποιηθεί **σχήμα διαλειτουργικότητας**, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης)

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε SOAP:

- XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων
- SOAP (Simple Object Access Protocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web-services
- WSDL (Web Services Description Languages) για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχήσεις πρωτοκόλλων των web-services.

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε REST:

- JSON over HTTPS
- Ο Ανάδοχος του έργου, σε συνεργασία τον Κύριο του Έργου θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.
- Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και θα εκπαιδεύει στην χρήση τους τα στελέχη των Φορέων Λειτουργίας και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης
- Δεδομένου ότι ο Φορέας Λειτουργίας (Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας) λαμβάνει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ο Ανάδοχος σε συνεργασία μαζί του θα πρέπει να διασφαλίσει τη λειτουργικότητα του προσφερόμενου Συστήματος με το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

5.2 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 - Εμπιστευτικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών
- την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και των αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων

αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικές και διοικητικές διαδικασίες.

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του:

- το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99)
- το νέο θεσμικό πλαίσιο που θα προκύψει από τον νέο Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ) 2016/679, που είναι σε εφαρμογή από τις 25 Μαΐου 2018
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού επί του συνόλου της υποδομής
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα

τα οποία θα περιλαμβάνονται στο Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια - Εμπιστευτικότητα του Συστήματος που θα παραδοθεί από τον Ανάδοχο στον Κύριο του Έργου.

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας θα υλοποιούνται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια των προϊόντων και υπηρεσιών που έχει ήδη προσφέρει.

Λόγω της κρίσιμότητας των δεδομένων που πρόκειται να αποθηκευτούν στο σύστημα αλλά και των ενεργειών που πραγματοποιούνται στο εσωτερικό δίκτυο είναι απαραίτητο να διασφαλισθεί τόσο η ακεραιότητα των δεδομένων όσο και η προστασία τους. Τα δεδομένα αυτά μπορούν να χαρακτηριστούν ως ευαίσθητα και η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι σε θέση να διασφαλίσει τόσο τη διαβαθμισμένη πρόσβαση σε αυτά όσο και την ασφάλειά τους κατά την αποθήκευση και επεξεργασία τους.

Στα πλαίσια της υλοποίησης του έργου θα πρέπει:

- 1) Να διασφαλίζεται ασφαλής πρόσβαση των δεδομένα από το κατάλληλο προσωπικό, μέσω των εφαρμογών, και να αποκλείεται η πρόσβαση στους υπόλοιπους χρήστες των συστημάτων ακόμη και αν αυτό αφορά τους διαχειριστές των συστημάτων αυτών.
- 2) Να ορίζεται και να καταγράφεται μέσω ασφαλούς, προσαρμόσιμου και ευέλικτου μηχανισμού το ποιος, πότε, από που και με ποιο τρόπο θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε δεδομένα μέσω εφαρμογών ή μέσω απευθείας πρόσβασης στη βάση δεδομένων.
- 3) Η αποθήκευση όλων των δεδομένων και των εγγράφων του συστήματος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά μια (1) Κεντρική Βάση Δεδομένων με σκοπό αφενός την ελαχιστοποίηση των σημείων εφαρμογής πολιτικών ασφαλείας και αφετέρου την αύξηση του φάσματος δεδομένων τα οποία οι πολιτικές ασφαλείας καλούνται να καλύψουν.

Η ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος και η αποδοτικότητά του όσον αφορά στη χρήση των σχετικών πόρων και την εφαρμογή των διαδικασιών λειτουργίας και συντήρησης αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την επιτυχία του Έργου. Ως εκ τούτου ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των πολιτικών τήρησης αντιγράφων ασφαλείας του έργου, και ιδιαίτερα των δεδομένων που τηρούνται στην κεντρική Βάση Δεδομένων, θα απαιτούν τον ελάχιστο δυνατό χρόνο διεκπεραίωσης σε καθημερινή βάση. Επιπλέον απαιτείται η προσφερόμενη λύση να προσδίδει δυνατότητες βαθμιαίας τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (Incremental Backup) με στόχο την επίτευξη χαμηλού επιπέδου χρήσης πόρων υλικού και δικτύου (π.χ. διαθέσιμου bandwidth) για τις εν λόγω διαδικασίες. Η πολιτική τήρησης αντιγράφων ασφαλείας στο επίπεδο της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων θα μπορεί να υποστηρίξει τη δημιουργία ενός πλήρους αντιγράφου για οποιαδήποτε ημέρα ενώ για τις ακόλουθες μέρες της εβδομάδας θα λαμβάνονται με αυτόματο τρόπο και χωρίς την παρέμβαση του διαχειριστή

αντίγραφα ασφαλείας τα οποία θα περιέχουν μόνο τις μεταβολές (increments) στα δεδομένα της προηγούμενης ημέρας.

5.3 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.
- *Συμβατότητα:* Οι web-εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers).
- *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 αλληλεπιδράσεις 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 αλληλεπιδράσεων του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά π.χ. ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η αλληλεπίδραση του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης.
- *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 user guides όπου κριθεί απαραίτητο από τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων.
 - iii. Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
 - iv. Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλα τα υποσυστήματα του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts).
- *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 Χρηστικότητα:* 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.

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).

5.4 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να βασίζει την ανταλλαγή πληροφορίας με ανοικτά πρότυπα και δεδομένα. Πιο συγκεκριμένα απαιτείται η χρήση και υποστήριξη κατ' ελάχιστον των παρακάτω προτύπων (SIP, WebRTC, AML, eCALL MSD, PEMEA, REST/JSON, OGC WMS/WFS/WMTS).

5.5 Πολυκαναλική προσέγγιση

Με την υλοποίηση του παρόντος Έργου θα παρέχονται ηλεκτρονικές πολυκαναλικές υπηρεσίες τόσο προς το ευρύτερο κοινό και των ωφελούμενων κατά περίπτωση, όσο και προς τους εσωτερικούς χρήστες του έργου. Ως εκ τούτου υπάρχουν απαιτήσεις πρόσβασης για όλα τα κανάλια επικοινωνίας που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου.

Ειδικότερα το σύστημα θα μπορεί να παρέχει πληροφορίες μέσα από διαφορετικά κανάλια στους τελικούς χρήστες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

- Εισερχόμενες Κλήσεις 112
- Εισερχόμενα Μηνύματα μέσω SMS
- Εισερχόμενες Βίντεο Κλήσεις με δυνατότητα εναλλαγής ή παράλληλης ανταλλαγής μηνυμάτων βάση του προτύπου Real Time Text
- Εισερχόμενα email,
- Πρόσβαση από διαφορετικές πλατφόρμες: το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης (access) σε επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από κινητές πλατφόρμες (π.χ. tablet devices, iOS και Android smart phones κλπ). Αφορά μόνο την εφαρμογή Mobile App 112 Total Conversation.

6. Υπηρεσίες

6.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

Η Μελέτη Εφαρμογής θα εκπονηθεί στο πλαίσιο της Φάσης 1: «Μελέτη Εφαρμογής», θα αποτελέσει τον βασικό οδηγό υλοποίησης του έργου και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω Κεφάλαια:

1. 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:
 - Οργανωτικό Σχήμα/ Δομή Διοίκησης Έργου
 - Επικαιροποιημένη Ομάδα Έργου
 - Σχέδιο Επικοινωνίας
 - Επικαιροποιημένο – αναλυτικό χρονοδιάγραμμα Έργου
 - Διαχείριση Θεμάτων
 - Εκτίμηση / Διάγνωση & Διαχείριση Κινδύνων
 - Διασφάλιση – Έλεγχος Ποιότητας
 - Διαχείριση Αρχείων - Δεδομένων
 - Διαχείριση Αλλαγών
 - Διοικητική Πληροφόρηση.
2. Επικαιροποίηση/καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης
3. Ανάλυση Απαιτήσεων Χρηστών
4. Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design)
5. Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου αποδοχής των Υποσυστημάτων του έργου.
6. Μελέτη Ασφάλειας, η οποία θα περιλαμβάνει:
 - IT Structure Analysis, Risk Analysis, Risk Assessment , 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 εταιρικού δικτύου, Risk Management, Classification Management, δημιουργία δομών monitoring – auditing.
 - Business Continuity Planning - Disaster Recovery Planning : Σχεδιασμός και υλοποίηση λύσεων για περιπτώσεις μικρότερων και μεγαλύτερων κινδύνων για την συνέχεια της εταιρικής δραστηριότητας, δημιουργία ομάδων business continuity, καθορισμός ρόλων και εκπαίδευση.
 - 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.
7. Μελέτη GDPR, η οποία θα περιλαμβάνει και διενέργεια DPIA
8. Σχέδιο Εγκατάστασης Συστημάτων
9. Σχέδιο Εξάπλωσης Συστήματος (Roll Out Plan)
10. Σχέδιο Διαλειτουργικότητας

11. Σχέδιο κατάρτισης / εκπαίδευσης στελεχών Φορέα

6.2 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού και λογισμικού, θα γίνει εκπαίδευση του προσωπικού. Στόχος της εκπαίδευσης είναι η μεταφορά τεχνογνωσίας στον Φορέα ώστε να είναι δυνατή η πλήρης εκμετάλλευση των δυνατοτήτων του συστήματος. Σε ότι αφορά την εκπαίδευση των διαχειριστών ο στόχος θα καλύπτει την δυνατότητα αυτόνομης συντήρησης του συστήματος από το προσωπικό του φορέα εκτός των περιπτώσεων που η μεταφορά τεχνογνωσίας παρεμποδίζεται από την νομοθεσία για την προστασία πνευματικών δικαιωμάτων. Η εκπαίδευση αφορά δύο ενότητες διδακτικών αντικειμένων και απευθύνεται σε διαφορετικές ομάδες χειριστών / χρηστών:

6.2.1 Διαχειριστές

Καλύπτονται τα διδακτικά αντικείμενα που αφορούν την ομαλή λειτουργία του συστήματος (λειτουργία, ασφάλεια των στοιχείων, λήψη και διαχείριση δεδομένων, επικαιροποίηση υποβάθρων, διαχείριση χρηστών ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης κ.ο.κ.). Θα γίνει εκπαίδευση 10 διαχειριστών, σε θεματικά αντικείμενα που θα περιγραφούν αναλυτικά στο σχέδιο εκπαίδευσης, και θα καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες διαχείρισης του συστήματος. Οι Διαχειριστές Συστήματος οι οποίοι θα εκπαιδεύονται στην συντήρηση - διαχείριση του συστήματος σε κεντρικό επίπεδο, θα πρέπει να λάβουν εκπαίδευση τουλάχιστον 30 ωρών.

Κατά την φάση εγκατάστασης και ανάπτυξης θα υπάρχει ομάδα διαχειριστών από την πλευρά του φορέα λειτουργίας, με τα απαραίτητα προσόντα που θα παρακολουθεί την διαδικασία ώστε να είναι σε θέση, με την βοήθεια και των απαραίτητων τεχνικών εγχειριδίων να αναλάβει την συντήρηση των συστημάτων. Η εκπαίδευση θα περιλαμβάνει πέραν του σεμιναριακού τύπου και hands-on training.

6.2.2 Επιχειρησιακοί Χρήστες

Καλύπτονται τα διδακτικά αντικείμενα που αφορούν την βέλτιστη εκμετάλλευση του Συστήματος. Τα διδακτικά αντικείμενα θα είναι:

- Εξοικείωση με την χρήση των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος
- Για κάθε επί μέρους λειτουργία του συστήματος, θα διατεθεί εγχειρίδιο οδηγιών και θα γίνουν πρακτικές ασκήσεις για την εξοικείωση με την αντίστοιχη λειτουργικότητα.

Η εκπαίδευση των τηλεφωνητών 1ου επιπέδου θα έχει διάρκεια τριών (3) ημερών και θα λάβει χώρα στην Αθήνα (εκπαίδευση σε αίθουσα).

Η εκπαίδευση των χειριστών Φ.Α.Κ.Ε.Α. θα έχει διάρκεια δύο (2) ημερών και θα πραγματοποιηθεί με Διαδικτυακά μαθήματα (Webinars).

Για όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα διαθέσει, με τη μορφή παραδοτέου, εκπαιδευτικό υλικό σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Εμπλουτισμός του διδακτικού προγράμματος και βελτιώσεις του εκπαιδευτικού υλικού που θα υποδειχθούν από τους εκπροσώπους των συμμετεχόντων φορέων, θα αξιολογηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και τον Ανάδοχο και θα ενσωματωθούν στους οδηγούς χρήσης και εκπαίδευσης.

Επιπλέον στόχος είναι να ακολουθηθεί μετά την οριστική παραλαβή το μοντέλο αρχικής επαναληπτικής εκπαίδευσης των χρηστών. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να θέσει σε λειτουργία ηλεκτρονική

πλατφόρμα e-Learning και να διαμορφώσει (και επικαιροποιεί) σειρά μαθημάτων που θα περιλαμβάνουν βίντεο μαθήματα καθώς και σύστημα αξιολόγησης μέσα από το οποίο οι χρήστες θα λαμβάνουν βεβαίωση ικανοποιητικής χρήσης του λογισμικού. Μετά την πάροδο χρονικού διαστήματος που θα αποφασισθεί από τον φορέα λειτουργίας ή την εφαρμογή αναβάθμισης που διαφοροποιούν την λειτουργία σε σημαντικό βαθμό ο χρήστης θα είναι υποχρεωμένος να επαναλάβει την εκπαίδευση.

Το εκπαιδευτικό αρχείο των χρηστών θα πρέπει να διατηρείται για διάρκεια τουλάχιστον 5 ετών.

6.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας του συστήματος από μια ομάδα κρίσιμων χρηστών – στελεχών του Φορέα. Οι υπηρεσίες αυτές, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο θα περιλαμβάνουν:

- Επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου και επικαιροποίηση τους καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής
- Δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/ τροποποιήσεις, σύνθεση, πιλοτική χρήση κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά υπό συνθήκες πιλοτικής λειτουργίας (πλασματικά δεδομένα, από πλήρως εκπαιδευμένη *περιορισμένη* κοινότητα χρηστών – *Κρίσιμος Πυρήνας Χρηστών* / Key Users - με *ενεργή συμμετοχή* στο Έργο
- Την υποστήριξη του Φορέα στη λειτουργία της/ων εφαρμογής/ών
- Τις βελτιώσεις της/ων εφαρμογής/ών
- Την επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών
- Τη διόρθωση / διαχείριση λαθών
- Την υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, της/ων εφαρμογής/ών κλπ.
- Την επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης

Υπογραμμίζεται ότι κατά τις φάσεις αυτές ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει κατ' ελάχιστον **5 ανθρωπομήνες on site**, στο κτίριο που στεγάζεται η Μονάδα 5 - 112 του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.ΚΕ.ΔΙ.Κ).

6.4 Υπηρεσίες Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες Πλήρους Δοκιμαστικής λειτουργίας του συστήματος από όλους τους χρήστες του Φορέα. Οι υπηρεσίες αυτές, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο θα περιλαμβάνουν:

- Μετάβαση σε status Go-Live με την έναρξη της Φάσης. Δυνατότητα roll-back στο παλιό σύστημα σε περίπτωση αποτυχίας μετάβασης στο νέο.
- Την υποστήριξη του Φορέα στη λειτουργία της/ων εφαρμογής/ών
- Τις βελτιώσεις της/ων εφαρμογής/ών
- Την επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών
- Τη διόρθωση / διαχείριση λαθών
- Την υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, της/ων εφαρμογής/ών κλπ.
- Την επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης

Υπογραμμίζεται ότι κατά τις φάσεις αυτές ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει κατ' ελάχιστον **5 ανθρωπομήνες on site**, στο κτίριο που στεγάζεται η Μονάδα 5 - 112 του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.ΚΕ.ΔΙ.Κ).

6.5 Υπηρεσίες Δημοσιότητας

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει και θα εκτελέσει δράσεις δημοσιότητας οι οποίες αποσκοπούν στην **άμεση ενημέρωση** των πολιτών και της ευρύτερης κοινωνίας αναφορικά με το **αντικείμενο**, και τα **οφέλη του έργου**. Οι ενέργειες δημοσιότητας θα πραγματοποιηθούν σε χρόνο που θα συμφωνηθεί από κοινού και θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

1. Διοργάνωση ημερίδων/εκδηλώσεων
2. Δημιουργία και μετάδοση ραδιοφωνικού μηνύματος / σποτ
3. Δημιουργία και μετάδοση τηλεοπτικού μηνύματος / σποτ
4. Ενημέρωση κοινού μέσω προγράμματος προώθησης στο Διαδίκτυο

6.5.1 Διοργάνωση ημερίδων/εκδηλώσεων

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει να οργανώσει ενημερωτική ημερίδα στην οποία θα παρουσιασθεί το έργο.

Η ημερίδα θα γίνει σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή και με τις δικές της κατευθύνσεις. Οι παρουσιάσεις θα γίνουν από στελέχη του Φορέα ή άλλων φορέων που θα συντονίζει η Αναθέτουσα Αρχή και αν κριθεί σκόπιμο θα ανατεθεί ένα μέρος παρουσίασης στον Ανάδοχο του έργου.

Ο Ανάδοχος θα εξασφαλίσει την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για τη διοργάνωση της ημερίδας σε χώρο που θα του διαθέσει η Αναθέτουσα Αρχή και θα προετοιμάσει την παρουσίαση του έργου.

Ελάχιστες απαιτήσεις διοργάνωσης:

- αριθμός ατόμων (προσκεκλημένων): 100
- διάρκεια: μία ημέρα
- Συνοδευτικά : ροφήματα, μπουφές.
- Άλλες Υπηρεσίες Γραμματειακή υποστήριξη – υποδοχή καλεσμένων

6.5.2 Δημιουργία και μετάδοση ραδιοφωνικού μηνύματος / σποτ

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου θα πρέπει να δημιουργήσει ένα ραδιοφωνικό σποτ. Το σποτ και τα χαρακτηριστικά της εκπομπής του, αναφέρονται στον ακόλουθο πίνακα:

α/α	Περιγραφή - Χαρακτηριστικά	Τιμή Μεγέθους
1.	Κοινό που θα απευθύνεται (κοινό στόχος)	Ηλικία μεγαλύτερη των 15 ετών
2.	Ελάχιστη Διάρκεια ραδιοφωνικού σποτ	30 δευτερόλεπτα
3.	Ζώνη εκπομπής	08:00 – 20:00
4.	Ποσοστό Κάλυψης % 1+ (κοινό που θα εκτεθεί στο μήνυμα /σποτ τουλάχιστον μία φορά)	>20%
5.	Ποσοστό Κάλυψης % 3+ (κοινό που θα εκτεθεί στο μήνυμα /σποτ τουλάχιστον τρεις φορές)	>20%

6.	Πλήθος Σταθμών	τουλάχιστον ένας (1) σταθμός εθνικής εμβέλειας και τρεις (3) σταθμοί με κάλυψη τουλάχιστον σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη
7.	Διάρκεια εκπομπών	τουλάχιστον 8 εβδομάδες

6.5.3 Ενημέρωση κοινού μέσω προγράμματος προώθησης στο Διαδίκτυο

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου για πρέπει να ως παραδοτέο να διενεργήσει ενέργειες δημοσιότητας για την ενημέρωση κοινού μέσω προγράμματος προώθησης στο Διαδίκτυο.

Οι ενέργειες αυτές αφορούν:

- καμπάνιες διαδικτυακής προώθησης μέσω ψηφιακών καταχωρήσεων (banners, web campaigns κ.α.)
- στοχευμένη προώθηση μέσω μηχανών αναζήτησης ή συναφών μηχανισμών
- προβολή μέσω μηχανισμών κοινωνικής δικτύωσης ή συναφών (web/ social networking κ.α.)

Ο ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του τις προσφερόμενες ενέργειες.

6.6 Penetration Testing

Ο Ανάδοχος θα προβεί σε ελέγχους τρωτότητας και παρείσδυσης (vulnerability/ penetration testing - "Pen-Test") στους τομείς της εξωτερικής και εσωτερικής ασφάλειας των συστατικών της υποδομής και εφαρμογών. Ο τρόπος και το ακριβές scope του Pen-Test θα καθοριστεί κατά τον σχεδιασμό των δοκιμών διείσδυσης σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή και με γνώμονα να αναδειχτούν οι τρωτότητες χωρίς να διαταραχθούν οι κρίσιμες λειτουργίες της. Ο Ανάδοχος κατά την εκπόνηση της Μελέτης Εφαρμογής – Ανάλυσης Απαιτήσεων θα πρέπει να προτείνει μεθοδολογία καθώς και τον ακριβή χρονισμό του penetration testing για κάθε μια από τις εξής κατηγορίες Web Application Tests, Physical Penetration Tests, Network Services Tests, Client-side tests, Wireless security tests και Social Engineering Tests, η οποία να βασίζεται σε διεθνώς επιστημονικά τεκμηριωμένες μεθοδολογίες όπως OSSTMM, NIST, OWASP, κ.α.

Η προτεινόμενη μεθοδολογία θα πρέπει να αποτελείται κατ' ελάχιστο από τα ακόλουθα βήματα:

- **Συλλογή πληροφοριών.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στη διερεύνηση του εύρους των IP διευθύνσεων που αφορούν στην υπό έλεγχο περιοχή και αναγνώριση των συστημάτων που λειτουργούν σε αυτήν. Ουσιαστικά το στάδιο αυτό αφορά τη συλλογή τεχνικών πληροφοριών σχετικά με τα συστήματα της υποδομής. Τα συστήματα εξετάζονται για ενεργές υπηρεσίες, καθώς και για το λειτουργικό σύστημα το οποίο χρησιμοποιούν. Στη συνέχεια εξετάζονται με λεπτομέρεια οι υπηρεσίες τα οποίες είναι ενεργοποιημένες σε κάθε σύστημα. Προσδιορίζεται ο σκοπός χρήσης της κάθε υπηρεσίας και η έκδοση του λογισμικού.
- **Ανίχνευση αδυναμιών.** Το συγκεκριμένο στάδιο αφορά στον έλεγχο των συστημάτων της υποδομής, για να διαπιστωθεί εάν είναι εκτεθειμένα σε γνωστές αδυναμίες και κενά ασφάλειας (vulnerabilities).
- **Εκμετάλλευση αδυναμιών.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκμεταλλευτεί τις εντοπιζόμενες αδυναμίες, έτσι ώστε να διεισδύσει στα συστήματα του Φορέα. Με αυτό τον τρόπο εξετάζεται

η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα των δικλίδων ασφαλείας που υφίστανται και αφορούν στα πληροφορικά συστήματα, στο δικτυακό εξοπλισμό και στις διαδικασίες ασφάλειας.

- **Καθαρισμός ίχνων.** Η διείσδυση πιθανά να αφήσει κάποια ίχνη τα οποία μπορούν να προδώσουν την ύπαρξή της (log files). Για την επιτυχία των δοκιμών διείσδυσής είναι απαραίτητο να καθαριστούν όλα τα ίχνη, ώστε να υπάρχει πλήρης προσομοίωση μίας επίθεσης από έναν hacker. Η φάση αυτή αξιολογεί και τη λειτουργία των υφιστάμενων δικλίδων ασφαλείας, καθώς ελέγχει και την επαγρύπνηση του προσωπικού του Οργανισμού.

Όλα τα ευρήματα των δοκιμών παρείσδυσης θα κατηγοριοποιηθούν με βάση την περιοχή ανάλυσης και θα ιεραρχηθούν και θα προτεραιοποιηθούν με βάση την εκτίμηση κινδύνου και θα προταθεί πλάνο διαχείρισης της επικινδυνότητας επιλέγοντας τους. Η περιγραφή, η ταξινόμηση και η βαθμολόγηση των αδυναμιών θα πρέπει να γίνονται επίσης με βάση διεθνή πρότυπα, ειδικότερα δε τα αντίστοιχα πρότυπα CVE, CVSS, CWSS, κλπ.

Οι τύποι των δοκιμών διείσδυσης θα είναι:

1. **Εξωτερικές Δοκιμές Διείσδυσης χωρίς γνώση του υπό έλεγχο λειτουργικού περιβάλλοντος (black box penetration testing).** Σκοπός είναι η απόκτηση πρόσβασης στα συστήματα ενός Οργανισμού, προσομοιώνοντας την επίθεση από ένα εξωτερικό κακόβουλο χρήστη, ο οποίος θέλει να αποκτήσει πρόσβαση στο εσωτερικό του Οργανισμού και να υποκλέψει κρίσιμες πληροφορίες.
2. **Εξωτερικές Δοκιμές Διείσδυσης με πλήρη γνώση του λειτουργικού περιβάλλοντος (White Box Penetration Testing).** Σε αυτήν τη φάση δίνονται πληροφορίες για την εσωτερική δομή της εταιρείας, οπότε προσομοιώνεται η χειρότερη περίπτωση επίθεσης – αυτή στην οποία ο επιτιθέμενος γνωρίζει πληροφορίες για το εσωτερικό της εταιρείας/Οργανισμού. Επομένως, μπορεί να προκαλέσει μεγαλύτερη ζημιά είτε προκαλώντας δυσλειτουργίες είτε αποκτώντας πρόσβαση, τροποποιώντας ή διαγράφοντας κρίσιμα εσωτερικά δεδομένα.
3. **Εσωτερικές δοκιμές παρείσδυσης με γνώση (White box internal penetration testing).** Σε αυτήν την περίπτωση γίνεται προσομοίωση επίθεσης από κόμβο ο οποίος βρίσκεται στο εσωτερικό της Οργανισμού. Οι εν λόγω δοκιμές διείσδυσης πραγματοποιούνται έχοντας πλήρη γνώση του περιβάλλοντος. Το ιδιάζον στοιχείο το οποίο χαρακτηρίζει το συγκεκριμένο τρόπο δοκιμών διείσδυσης είναι ότι ο επιτιθέμενος δεν περιορίζεται από τους περιμετρικούς μηχανισμούς ασφάλειας, κάνοντας με αυτόν τον τρόπο τον κίνδυνο ιδιαίτερα υψηλό.

Θα πραγματοποιηθεί ο αρχικός έλεγχος ("Initial Pen-Test") και η επανάληψή του ("PenRetest") θα γίνει έπειτα από την υλοποίηση των προτάσεων θεραπείας των ευρημάτων του αρχικού ελέγχου. Σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική ο ως άνω έλεγχος θα επαναλαμβάνεται σε ετήσια βάση στο πλαίσιο του έργου.

6.7 Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες Εγγύησης σύμφωνα με τα απαιτούμενα στην Παρ. §7.3 και §7.3.1 και §7.3.3 της παρούσας.

Επιπλέον εφόσον αυτό απαιτηθεί από τον Κύριο του Έργου υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης σύμφωνα με τα απαιτούμενα στην Παρ. §7.3 και §7.3.2 και §7.3.3.

Το κόστος συντήρησης του Έργου (βλ. Παράρτημα VI, πίνακα 7 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης/ στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)») για κάθε έτος μετά την προσφερόμενη Περίοδο Εγγύησης και έως τη λήξη της ΠΕΣ, δεν μπορεί να είναι μικρότερο του 8% ή μεγαλύτερο του 15% της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου για το Έργο (βλ. Παράρτημα VI, πίνακα 6 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου/ πεδίο «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» στήλης «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)»).

6.8 Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών HelpDesk

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 ή/και Υπεύθυνοι βάρδιας, και συνολικά έως 10 άτομα) 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 24x7 όλο τον χρόνο.
- 2) Για τη λειτουργία του Γραφείου θα αξιοποιηθεί εργαλείο ευθύνης του Αναδόχου
- 3) Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από υποδομές και σε χώρο του Αναδόχου.

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.

7. Μεθοδολογία Υλοποίησης

7.1 Χρονοδιάγραμμα

Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε **είκοσι ένα (21) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου.

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.

Στη συνέχεια παρατίθεται ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα έργου

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ

Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Ελέγχου Παραδοτέων (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Σύμβασης (ΜΗΝΕΣ)	Προϋπόθεση έναρξης
ΦΑΣΗ 1	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων	2	1	3	Έναρξη με την υπογραφή της Σύμβασης
ΦΑΣΗ 2	Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού	6	1	7	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης 1
ΦΑΣΗ 3	Προμήθεια, Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Έτοιμου Λογισμικού και Συστημάτων	10	1	11	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης 1
ΦΑΣΗ 4	Εκπαίδευση	2	1	3	Έναρξη με την ολοκλήρωση των Φάσεων 2 και 3
ΦΑΣΗ 5	Πιλοτική Λειτουργία	3	1	4	Έναρξη με την ολοκλήρωση των Φάσεων 2 και 3.
ΦΑΣΗ 6	Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία	2	1	3	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης 5

Φάση	Τίτλος Φάσης	Μήνες Από την Υπογραφή της Σύμβασης																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Φάση 1	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων			X																		
Φάση 2	Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού										X											
Φάση 3	Προμήθεια, Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Έτοιμου Λογισμικού και Συστημάτων														X							
Φάση 4	Εκπαίδευση																	X				
Φάση 5	Πιλοτική Λειτουργία																		X			
Φάση 6	Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία																				X	

7.2 Φάσεις – Παραδοτέα

7.2.1. Φάση 1: Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων

Φάση	1	Τίτλος	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων
Μήνας Έναρξης	1 ^{ος}	Μήνας Λήξης	2 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ <ul style="list-style-type: none"> Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, η οποία θα αποτελέσει το βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην 			

§6.1	
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ	
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέο	Περιγραφή Παραδοτέου
Π1. Μελέτη Εφαρμογής	Περιλαμβάνει 11 κεφάλαια σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §6.1

7.2.2. Φάση 2: Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού

Φάση	2	Τίτλος	Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού
Μήνας Έναρξης	4 ^{ος}	Μήνας Λήξης	9 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ			
<ul style="list-style-type: none"> Προμήθεια και εγκατάσταση (ποσοτική & ποιοτική παραλαβή) του προσφερόμενου από τον Ανάδοχο κεντρικού ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (Τηλεφωνικού Κέντρου, Storage/Backup, PC) και σχετικού ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ που το συνοδεύει. Προμήθεια και εγκατάσταση (ποσοτική & ποιοτική παραλαβή) του προσφερόμενου από τον Ανάδοχο περιφερειακού ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (Σταθμοί Εργασίας) και παρελκόμενα και σχετικού ΕΤΟΙΜΟΥ ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (λειτουργικό σύστημα, office κ.λπ.). Προμήθεια τηλεφωνικών συσκευών & softphones 			
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ			
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):			
Τίτλος Παραδοτέο		Περιγραφή Παραδοτέου	
Π2. Εγκατεστημένος Κεντρικός Εξοπλισμός		Παραληφθείς ποσοτικά & ποιοτικά κεντρικός ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ), ελεγμένος σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	
Π3. Εγκατεστημένος Περιφερειακός Εξοπλισμός		Παραληφθείς ποσοτικά & ποιοτικά περιφερειακός ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ), ελεγμένος σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	

7.2.3. Φάση 3: Προμήθεια, Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Έτοιμου Λογισμικού και Συστημάτων

Φάση	3	Τίτλος	Προμήθεια, Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Έτοιμου Λογισμικού και Συστημάτων
-------------	---	---------------	--

Μήνας Έναρξης	4 ^{ος}	Μήνας Λήξης	13 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ			
<ul style="list-style-type: none"> • Προμήθεια και εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού NG-ECMS-112-SW, GIS, Mobile Εφαρμογής 112, δεδομένων οδικού δικτύου και σημείων ενδιαφέροντος και Υ/Σ παρακολούθησης λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος • Παραμετροποίηση και υλοποίηση λειτουργικοτήτων • Ανάπτυξη διεπαφών με εσωτερικά και τρίτα συστήματα • Έλεγχοι αποδοχής • Τεκμηρίωση συστημάτων 			
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ			
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):			
Τίτλος Παραδοτέο		Περιγραφή Παραδοτέου	
Π4. Σύστημα NG-ECMS-112-SW		Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ) ελεγμένο σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	
Π5. Υποσύστημα GIS		Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ GIS (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ) ελεγμένο σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	
Π6. Mobile Εφαρμογή 112		Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά mobile Εφαρμογής (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ) ελεγμένο σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	
Π7. Δεδομένα οδικού δικτύου και σημείων ενδιαφέροντος		Παραληφθέντα Διανυσματικά Δεδομένα Οδικού Δικτύου και Σημείων Ενδιαφέροντος.	
Π8. Υλοποίηση διεπαφών με τρίτα συστήματα		Παραλαβή διεπαφών (APIs) με τρίτα συστήματα	
Π9. Υ/Σ Παρακολούθησης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος		Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (σε λειτουργική ετοιμότητα - τμηματική παραλαβή ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ) ελεγμένο σε λειτουργία βάσει των όρων της Διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου.	

7.2.4. Φάση 4: Εκπαίδευση

Φάση Νο	4	Τίτλος	Εκπαίδευση
Μήνας Έναρξης	15 ^{ος}	Μήνας Λήξης	16 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ			
<p>Εκπαίδευση χρηστών τοπικών συστημάτων – διαχειριστών κεντρικού συστήματος με βάση τα αναφερόμενα στην §6.2, η οποία συμπεριλαμβάνει την κατάρτιση / εκπαίδευση στελεχών του Φορέα με βάση τον ρόλο τους στο Έργο τόσο κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Έργου όσο και κατά την πλήρη επιχειρησιακή του αξιοποίηση.</p> <p>Η συγκεκριμένη φάση δημιουργεί την υποδομή του ανθρώπινου δυναμικού η οποία θα διασφαλίσει την αξιοποίηση, βιωσιμότητα και επέκτασή του.</p>			

•	
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ	
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέο	Περιγραφή Παραδοτέου
Π10. Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών Φορέα	Τεκμηρίωση του οριστικοποιημένου σχεδίου εκπαίδευσης στελεχών (Διαχειριστών, Χρηστών) του Φορέα.
Π11. Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών Φορέα και Υλικό	Τεκμηρίωση όλων των υπηρεσιών που έλαβαν χώρα στη φάση εκπαίδευσης καθώς και του υλικού που χρησιμοποιήθηκε (παρουσιάσεις, recorded webinars κ.ο.κ.).
Π12. Αναφορά αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης	Αναλυτική έκθεση με τους συμμετέχοντες εκπαιδευόμενους ανά αντικείμενο εκπαίδευσης και αποτελεσμάτων αξιολόγησης.
Π13. Πλατφόρμα τηλεεκπαίδευσης και ψηφιακά μαθήματα	Πλατφόρμα τηλεεκπαίδευσης και ψηφιακά μαθήματα

7.2.5. Φάση 5: Πιλοτική Λειτουργία

Φάση No	5	Τίτλος	Πιλοτική Λειτουργία
Μήνας Έναρξης	15 ^{ος}	Μήνας Λήξης	17 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ			
<ul style="list-style-type: none"> Βλέπε παρ. §6.3 Pen tests §6.6 			
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ			
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):			
Τίτλος Παραδοτέο	Περιγραφή Παραδοτέου		
Π14. Πιλοτική Λειτουργία	<ul style="list-style-type: none"> Τελική/ές ΕΦΑΡΜΟΓΗ/ΕΣ (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα) σε εντατική χρήση και εξαντλητικό έλεγχο από <i>επιλεγμένη</i> κοινότητα χρηστών (εκμετάλλευση πλήρους λειτουργικότητας από κρίσιμη κοινότητα χρηστών, χρησιμοποιώντας εικονικά δεδομένα), έτοιμη/ες να μπει σε <i>Πλήρη Δοκιμαστική Λειτουργία (Go-Live)</i> υπό συνθήκες <i>Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών</i>. Τεύχος αποτελεσμάτων Πιλοτικής Λειτουργίας, με τεκμηριωμένη (συνοπτική) εισήγηση για την επιχειρησιακή ετοιμότητα του συστήματος, προς έγκριση από ΕΠΠΕ. Περιλαμβάνει τεκμηρίωση αναφορικά με: <ul style="list-style-type: none"> Καταγραφή των συμβάντων και ενεργειών υποστήριξης Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών σε λογισμικό και εξοπλισμό Τεκμηρίωση σφαλμάτων (Λειτουργικής & Υποστηρικτικής) Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρηστών και διαχειριστών Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων Έκθεση εργασιών παρεχόμενων Α/Μ on site. 		

Π15. Penetration Tests	<ul style="list-style-type: none"> Σχέδιο εφαρμογής, αποτελέσματα, συστάσεις
------------------------	---

7.2.6. Φάση 6: Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία

Φάση Νο	6	Τίτλος	Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία
Μήνας Έναρξης	19 ^{ος}	Μήνας Λήξης	20 ^{ος}
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΣΗΣ <ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσίες Δοκιμαστικής, Βλέπε παρ. §6.4 Υπηρεσίες Δημοσιότητας, βλ. §6.5 			
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΦΑΣΗΣ			
Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών - Παραδοτέα (ελάχιστα):			
Τίτλος Παραδοτέο		Περιγραφή Παραδοτέου	
Π16. Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία		<ul style="list-style-type: none"> Τελική/ές ΕΦΑΡΜΟΓΗ/ΕΣ (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα). Τεύχος αποτελεσμάτων Δοκιμαστικής Λειτουργίας, με τεκμηριωμένη (συνοπτική) εισήγηση για την επιχειρησιακή ετοιμότητα του συστήματος, προς έγκριση από ΕΠΠΕ. Περιλαμβάνει τεκμηρίωση αναφορικά με: <ul style="list-style-type: none"> Καταγραφή των συμβάντων και ενεργειών υποστήριξης Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών σε λογισμικό και εξοπλισμό Τεκμηρίωση σφαλμάτων (Λειτουργικής & Υποστηρικτικής) Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρηστών και διαχειριστών (εάν απαιτείται) Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων Έκθεση εργασιών παρεχόμενων Α/Μ on site. 	
Π17. Υπηρεσίες Δημοσιότητας		<ul style="list-style-type: none"> Σχέδιο και αναφορά πεπραγμένων 	

7.2.7. Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 ^{ης} ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
1.	Φ1	Π1	Μελέτη Εφαρμογής	M2	1
2.	Φ2	Π2	Εγκατεστημένος Κεντρικός Εξοπλισμός	M9	1
3.	Φ2	Π3	Εγκατεστημένος Περιφερειακός Εξοπλισμός	M9	1
4.	Φ3	Π4	Λογισμικό NG-ECMS-112-SW	M13	1
5.	Φ3	Π5	Υποσύστημα GIS	M13	1
6.	Φ3	Π6	Mobile Εφαρμογή 112	M13	1
7.	Φ3	Π7	Δεδομένα οδικού δικτύου και σημείων ενδιαφέροντος	M13	1

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 ^{ης} ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
8.	Φ3	Π8	Υλοποίηση διεπαφών με τρίτα συστήματα	M13	1
9.	Φ3	Π9	Υ/Σ Παρακολούθησης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος	M13	1
10.	Φ4	Π10	Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών Φορέα	M16	1
11.	Φ4	Π11	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών Φορέα και Υλικό	M16	1
12.	Φ4	Π12	Αναφορά αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης	M16	1
13.	Φ4	Π13	Πλατφόρμα τηλεεκπαίδευσης και ψηφιακά μαθήματα	M16	1
14.	Φ5	Π14	Πιλοτική Λειτουργία	M17	1
15.	Φ5	Π15	Penetration Tests	M17	1
16.	Φ6	Π16	Πλήρης Δοκιμαστική Λειτουργία	M20	1
17.	Φ6	Π17	Υπηρεσίες Δημοσιότητας	M20	1

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 έκδοσης του υποβληθέντος παραδοτέου διαπιστώσει ότι πληροί τις συμβατικές απαιτήσεις ακολουθεί η διαδικασία παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 6.3 της παρούσας.

7.3 Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ)

Ως **ΠΕΣ** ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την Οριστική Παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια **έξι (6) έτη**.

Η **ελάχιστη ζητούμενη** Περίοδος Εγγύησης είναι **τρία (3) έτη** από την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου.

Ο Ανάδοχος, μετά την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με τον Φορέα για τον οποίο προορίζεται το Έργο **Σύμβαση Εγγύησης** για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της **προσφερόμενης** Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της **ΠΕΣ**.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί ο Φορέας για τον οποίο προορίζεται το Έργο, να υπογράψει **Σύμβαση Συντήρησης**, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του.

Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων **δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.**

7.3.1. Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου, παρέχονται σε περιβάλλον **Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών** (βλ. παρ. 7.3.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες) και είναι αυτές που περιγράφονται στην παρ. 7.3.2 Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης, αλλά παρέχονται **δωρεάν**.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Εγγύησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Π1. Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Ticket Management System) που θα διατεθεί από τον ανάδοχο. Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εφαρμογές Τεκμηρίωση σφαλμάτων Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου

7.3.2. Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

Κατά την Περίοδο Συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

<u>ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:</u>
<p>ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</p> <ul style="list-style-type: none"> Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού. Καθορισμός συχνότητας (κατ' ελάχιστον μία (1) φορά το χρόνο) για τον περιφερειακό και κεντρικό εξοπλισμό, που θα διενεργείται από τεχνικούς και θα αφορά τις απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικούς καθαρισμούς του εξοπλισμού, καθώς και τους κατάλληλους ελέγχους των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών.

- **Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού.** Οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων ή φυσικές καταστροφές. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. 7.3.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- **Εξασφάλιση ανταλλακτικών.** Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.
- **Βελτιστοποίηση (Tuning) της απόδοσης του εξοπλισμού**

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ή ΑΛΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ 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. **7.3.3**) 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. **7.3.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες**, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών και νέων εκδόσεων λογισμικού που προσφέρονται από τον κατασκευαστή, μετά από έγκριση της ΕΠΕ. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως δύο μήνες μετά την δημόσια προσφορά νέων εκδόσεων την ΕΠΕ προκειμένου να αξιολογείται έγκαιρα τυχόν αναβάθμιση των τρέχων εκδόσεων.
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.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ

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. **7.3.3**) 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. **7.3.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες**, 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.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

1. Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης. (βλ. §6.8)
2. On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
3. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
4. Προσαρμογή της βάσης που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
5. Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
6. Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Π1. Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου • Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών) • Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε έτοιμο λογισμικό και εφαρμογών • Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών

	<ul style="list-style-type: none">• Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών• Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου
--	--

7.3.3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

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 τις περιόδους εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Ορισμοί:

- ✓ Κατηγορία Α Εξοπλισμού - Λογισμικού ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συνολικού συστήματος (NG-ECMS-112-SW, IP-PBX, Εφαρμογή Mobile, Υ/Σ GIS, Storage/Backup).
- ✓ Κατηγορία Β Εξοπλισμού – Λογισμικού ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συνολικού συστήματος (σταθμοί εργασίας & παρελκόμενα).
- ✓ **Βλάβη:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας 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 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.
- ✓ **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:
 - Για βλάβη κατηγορίας Α:24/7, δύο (2) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης ή του προβλήματος
 - Για βλάβη κατηγορίας Β:24/07, δώδεκα (12) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης ή του προβλήματος
- ✓ **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:
 - Για δυσλειτουργία κατηγορίας Α:24/07, δώδεκα (2) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας.
 - Για δυσλειτουργία κατηγορίας Β: 24/07, τριάντα έξι (36) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας.

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του **μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,5%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

Σε περίπτωση υπέρβασης του **μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης δυσλειτουργίας**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,25%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **2,5%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

Διευκρινίζεται ότι:

- 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Επιπρόσθετες ρήτρες

- ✓ Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) Κατηγορίας Β είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη) για χρονική περίοδο άνω της μίας εβδομάδας αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών:
 - δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Οι ρήτρες της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν στην περίπτωση που εξοπλισμός ή λογισμικό του Κέντρου Δεδομένων που θα διαθέσει ο Φορέας Λειτουργίας ή/και του ΣΥΖΕΥΞΙΣ προκαλέσει αποδεδειγμένα δυσλειτουργία σε παραδοτέο του Έργου.

7.3.4. Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Outages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της ΠΕΣ, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον **15 ημερολογιακές ημέρες** νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή **δεν**

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.

7.4 Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την ομάδα έργου που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν ο Υπεύθυνος και τα βασικά μέλη της Ομάδας Έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της 2.2.6.2, καθώς και το χρόνο απασχόλησής τους ανά Φάση του Έργου.

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.

7.5 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

7.6 Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει το Σύστημα στα δύο Data Center του Φορέα Λειτουργίας και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στον Φορέα Λειτουργίας.

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.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού και της υλικοτεχνικής υποδομής 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

Στην παρούσα ενότητα παρατίθενται οι Πίνακες Συμμόρφωσης στους οποίους καταγράφονται απαιτήσεις σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή προϊόντα.

Οδηγίες Συμπλήρωσης

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος αλλά επιθυμητός. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους επιθυμητούς όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Κεφάλαια της Τεχνικής Προσφοράς με αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών ή των λειτουργικοτήτων που προσφέρονται ή των μη λειτουργικών χαρακτηριστικών αυτών, με επαρκή περιγραφή του τρόπου κάλυψης των απαιτήσεων

ή

Link κατασκευαστή που περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με την κάλυψη της απαίτησης, με σαφείς οδηγίες ποια είναι τα στοιχεία και που βρίσκονται, που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κλπ). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ Προδ. 4.18)

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των Πινάκων Συμμόρφωσης και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψηφίους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

1. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

A/A	Τεχνικές Προδιαγραφές	Απαιτήση	Απάντηση	Παραπομπή
1.1	Γενικές Απαιτήσεις			
1.1.1	Να δηλωθεί ο κατασκευαστής του εξοπλισμού	ΝΑΙ		
1.1.2	Να δηλωθεί το μοντέλο του εξοπλισμού	ΝΑΙ		
1.1.3	Το προσφερόμενο σύστημα να βρίσκεται σε παραγωγή και να είναι διαθέσιμο κατά τη διάρκεια υποβολής της προσφοράς.	ΝΑΙ		
1.1.4	Τα προσφερόμενα μοντέλα να είναι αυθεντικά, καινούρια, αχρησιμοποίητα και συσκευασμένα εργοστασιακά στην αρχική τους συσκευασία με πλήρη εγγύηση του κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
1.1.5	Ο υποψήφιος ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα παραδώσει τον εξοπλισμό και τα λογισμικά που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία των προσφερόμενων τηλεφωνικών συστημάτων.	ΝΑΙ		
1.1.6	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα (Call control servers) να είναι σε θέση να εγκατασταθούν σε Rack 19". Να προσφερθούν όλα τα κατάλληλα υλικά για την εγκατάστασή του σε Rack 19".	ΝΑΙ		
1.2	Αρχιτεκτονική Συστήματος			
1.2.1	Όλα τα απαιτούμενα λογισμικά (Software) που απαιτούνται από το τηλεφωνικό σύστημα πρέπει να προσφέρονται από τον ίδιο κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
1.2.2	Οι κεντρικές μονάδες διαχείρισης κλήσεων (Call Server) του συστήματος θα πρέπει να είναι αυτόνομες συσκευές και θα υλοποιούνται σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (Virtual Machines).	ΝΑΙ		
1.2.3	Το προσφερόμενο σύστημα κεντρικές μονάδες διαχείρισης	ΝΑΙ		

	<p>κλήσεων (Call control Servers) και voice gateways πρέπει να λειτουργούν σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).</p> <p>Οι κεντρικές μονάδες διαχείρισης κλήσεων (Call control Servers) θα πρέπει να εγκατασταθούν και να λειτουργούν σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας Active – Hot Stand By ή Active – Active σε δύο (2) διαφορετικού φυσικούς εξυπηρετητές εγκατεστημένους σε δύο (2) διαφορετικά Μηχανογραφικά Κέντρα έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος. Κάθε φυσικός εξυπηρετητής θα διαθέτει δύο (2) redundant τροφοδοτικά και τουλάχιστον δύο(2) θύρες 100/1000 Ethernet.</p>			
1.2.4	Η προσφερόμενη αρχιτεκτονική θα πρέπει να διασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα της τάξεως του 99,999%	NAI		
1.2.5	Όλες οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και λειτουργικές ανεξάρτητα από το ποιος εκ των δύο call servers θα είναι ενεργός.	NAI		
1.2.6	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα να έχει την δυνατότητα να εξυπηρετήσει μελλοντικά τουλάχιστον 5.000 τηλεφωνικές συσκευές, IP.	NAI		
1.2.7	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να έχει επεξεργαστική ισχύ για 200.000 BHCC (Busy Hour Call Completion).			
1.2.8	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα παραδοθεί με οκτακόσιες (800) άδειες για συνδρομητές IP Τηλεφωνίας.	NAI		
1.2.9	Το Τηλεφωνικό σύστημα να είναι εξοπλισμένο με χίλια τετρακόσια σαράντα (1440) SIP channels για σύνδεση στο αστικό δίκτυο τα οποία θα είναι επιμερισμένα στα δύο μηχανογραφικά κέντρα. Να παραδοθεί όλος ο εξοπλισμός που	NAI		

	απαιτείται για την απρόσκοπτή λειτουργία του εν λόγω δικτύου.			
1.2.10	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα ομαδοποίησης των διαθέσιμων SIP Channels σε τουλάχιστον σε εκατό είκοσι (120) trunk groups για την δρομολόγηση εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων , μόνο εισερχομένων κλήσεων η και μόνο εξερχομένων κλήσεων	NAI		
1.3	Χαρακτηριστικά Συστήματος			
1.3.1	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πρωτόκολλο IP/SIP για σύνδεση σε δημόσια και ιδιωτικά δίκτυα μόνο με την προσθήκη αδειών.	NAI		
1.3.2	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη τουλάχιστον των ακόλουθων Codecs: <ul style="list-style-type: none"> • G.711 • G.722 • G.729ab 	NAI		
1.3.3	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη Fax over IP support <ul style="list-style-type: none"> • T.38 • Transparent fax transmission over G.711 	NAI		
1.3.4	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη CAC (Call Admission Control).	NAI		
1.3.5	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα πρέπει να παραδοθεί με την υποστήριξη τουλάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες σε περιβάλλον IP τηλεφωνίας: <ul style="list-style-type: none"> • Echo cancellation & Dynamic Jitter buffer • Silence suppression & comfort noise generation • Voice activity detection • Call Admission Control 	NAI		

1.3.6	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πρωτόκολλα ασφαλείας όπως TLS 1.2 encryption, SRTP, LDAPs & SSH v2	NAI		
1.3.7	Το τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με ενσωματωμένο μηχανισμό ασφαλείας έτσι ώστε να επιτρέπεται η πρόσβαση στις υπηρεσίες του σε συγκεκριμένες IP διευθύνσεις, πρωτόκολλα (πχ. FTP, ICMP κλπ.) και TCP / UDP ports.	NAI		
1.3.8	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει υπηρεσία Multiple Level Precedence and Preemption (MLPP)	NAI		
1.3.9	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα να παραδοθεί με την υποστήριξη MoH (Music on Hold).	NAI		
1.3.10	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με ενσωματωμένο μηχανισμό δρομολόγησης κλήσεων για την επιλογή της βέλτιστης δρομολόγησης.	NAI		
1.3.11	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη περιορισμού εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων (call restrictions ή Call barring) βάσης ώρας, ημέρας και προορισμού.	NAI		
1.3.12	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη περιορισμού στη χρονική διάρκεια των συνδιαλέξεων.	NAI		
1.3.11	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη Class of Service (call restrictions) ανά τηλεφωνική συσκευή, ανά γραμμή και τηλεφωνική υπηρεσία όπως call pickup, hunt groups, φωνητικό ταχυδρομείο κλπ.	NAI		
1.3.12	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα να παραδοθεί με	NAI		

	υποστήριξη Hunt groups (sequential, parallel & cyclical search).			
1.3.13	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη ενσωματωμένου καταλόγου χρηστών (ελάχιστα απαιτητά όνομα, επίθετο, τηλέφωνο) καθώς και τη δυνατότητα σύνδεσης με εξωτερικό κατάλογο LDAP.	NAI		
1.3.15	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την εγκατάσταση και τη λειτουργία SIP/IP τηλεφωνικών συσκευών και άλλων κατασκευαστών (RFC 3261) μόνο με την προσθήκη αδειών.	NAI		
1.3.16	Επικοινωνία με εξωτερικές εφαρμογές (REST APIs)	NAI		
1.3.17	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα με χρήση κατάλληλων εφαρμογών, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα της ανάκτησης των στοιχείων της Γεωγραφικής θέσης (Geolocation) του καλούντος και την αποθήκευσή τους σε βάση δεδομένων για περαιτέρω χρήση από την Εφαρμογή/Οθόνη του Call Center Agent.	NAI		
1.3.18	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με την εφαρμογή διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας (PSAP) σε πολλαπλά επίπεδα για τη διαχείριση της κλήσης σε 1 ^ο & 2 ^ο επίπεδο.	NAI		
1.4	Τηλεφωνικές υπηρεσίες χρηστών			
1.4.1	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας καταλόγου συστήματος, καταλόγου προσωπικών επαφών και ταχείας κλήσης.	NAI		
1.4.2	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας Call forwarding (All, on Busy, on No Answer, Remote forwarding).	NAI		

1.4.4	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας Call Hold	NAI		
1.4.4	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας Call Park	NAI		
1.4.5	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας Call Pickup	NAI		
1.4.6	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας Direct Inward Dial (DID)	NAI		
1.4.7	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη Call Directories (αναπάντητες, εισερχόμενες και αναπάντητες)	NAI		
1.4.8	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη υπηρεσίας επανάκλησης τελευταίου αριθμού	NAI		
1.4.9	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη λειτουργίας Call Transfer	NAI		
1.4.10	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη λειτουργίας Do-not-Disturb.	NAI		
1.5	Λογισμικό Διαχείρισης Συστήματος			
1.5.1	Το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης θα παρέχεται από τον κατασκευαστή του τηλεφωνικού συστήματος.	NAI		
1.5.2	Το προσφερόμενο λογισμικό πρέπει να διαθέτει γραφικό περιβάλλον διαχείρισης μέσω HTTPS για ασφαλή σύνδεση. Η πρόσβαση θα γίνεται "out of band" σε διαφορετικό subnet / IP διεύθυνση από το υπόλοιπο δίκτυο.	NAI		
1.5.3	Το προσφερόμενο λογισμικό διαχείρισης θα λειτουργεί σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.5.4	Το προσφερόμενο λογισμικό να διαθέτει λειτουργία συλλογής	NAI		

	στοιχείων των τηλεφωνικών κλήσεων από τα CDRs (Call Detail Records) του συστήματος τηλεφωνίας.			
1.5.5	Το προσφερόμενο λογισμικό να διαθέτει λειτουργία επιτήρησης τηλεφωνικής κίνησης (traffic analysis) όπως τις γραμμές δικτύου, την ποιότητα επικοινωνίας, χρονική διάρκεια κλήσεων, χρόνος εξυπηρέτησης.	NAI		
1.5.6	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παραδοθεί με δυνατότητα παρακολούθησης και παρουσίασης συμβάντων σε πραγματικό χρόνο.	NAI		
1.5.7	Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να υποστηρίζει πρωτόκολλο HTTPS και LDAPs για ασφαλή σύνδεση με εξωτερικά συστήματα.	NAI		
1.5.8	Το προσφερόμενο λογισμικό πρέπει να παραδοθεί με υποστήριξη εξαγωγής των παραγόμενων αναφορών (export reports) σε ηλεκτρονικό format, όπως Text, PDF, HTML & Excel	NAI		
1.5.9	Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να έχει την δυνατότητα backup & restore operations. Η διαδικασία backup να γίνεται σε χρόνο που θα καθορίζει ο διαχειριστής του συστήματος.	NAI		
1.5.10	Η διαδικασία backup να μπορεί να γίνεται στο σύστημα ή σε εξωτερικό εξυπηρετητή. Η σύνδεση με τον εξυπηρετητή θα γίνεται σε διαφορετικό subnet / IP διεύθυνση από το υπόλοιπο δίκτυο.	NAI		
1.5.11	Το προσφερόμενο λογισμικό διαχείρισης θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυναμική εξαγωγή και πλήρη παρακολούθηση των στατιστικών από σύστημα Business Intelligence της επιλογής του πελάτη συμπεριλαμβανομένης της ανάκλησης ηχογραφημένης κλήσης.	NAI		

1.6	Οριακός Ελεγκτής Συνόδου (SESSION BORDER CONTROLLER)			
1.6.1	Το λογισμικό (software) του SBC να προσφέρεται από τον κατασκευαστή του τηλεφωνικού συστήματος ή να είναι πλήρως συμβατός με αυτό. Η συμβατότητα του να αποδεικνύεται με επίσημα δήλωση του κατασκευαστικού οίκου του SBC.	NAI		
1.6.2	Το προσφερόμενο σύστημα SBC θα λειτουργεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.6.3	Δυνατότητα αριθμού SIP sessions	>=5000		
1.6.4	Αριθμός προσφερόμενων καναλιών φωνής.	1440		
1.6.5	Να παρέχει call admission control ανάλογα με το εύρος ζώνης για audio και video.	NAI		
1.6.6	Να παρέχει SIP stateful inspection. Να παρέχει προστασία για DOS attacks από fraudulent SIP messages.	NAI		
1.6.7	Να παρέχει υποστήριξη NAT traversal για απομακρυσμένους χρήστες	NAI		
1.6.8	Να παρέχει προστασία για Distributed Denial of Service σε επίπεδα Layer 3 & Layer 4.	NAI		
1.6.9	Υποστήριξη TLS και SRTP.	NAI		
1.6.10	Υποστήριξη WebRTC	NAI		
1.6.11	Υποστήριξη IP network privacy and topology hiding	NAI		
1.6.12	Υποστήριξη Signature based SIP Intrusion Detection System (IDS) και dynamic blacklisting	NAI		
1.6.13	Υποστήριξη interworking μεταξύ sRTP και RTP	NAI		
1.7	Σύστημα υποδοχής εισερχομένων κλήσεων - IVR			

1.7.1	Το προσφερόμενο λογισμικό IVR θα παρέχεται από τον κατασκευαστή του τηλεφωνικού συστήματος.	NAI		
1.7.2	Το προσφερόμενο λογισμικό IVR θα λειτουργεί σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.7.3	Προσφερόμενος αριθμός θυρών IVR για την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση εισερχόμενων κλήσεων	120		
1.7.4	Διαχείριση και παραμετροποίηση με γραφικού περιβάλλοντος μέσω Web Browser	NAI		
1.7.5	Υποστήριξη Custom scripting χρησιμοποιώντας Drag and Drop Editor	NAI		
1.7.6	Λήψη και επεξεργασία Dual Tone Multifrequency (DTMF) input εισερχόμενων κλήσεων	NAI		
1.7.7	Υποστήριξη των παρακάτω δυνατοτήτων : <ul style="list-style-type: none"> • Digit collection • SQL Database read and write • HTTP request • Business hours 	NAI		
1.7.8	Γραφική εφαρμογή δημιουργίας αναφορών με βάση τα ιστορικά δεδομένα κλήσεων όπως: <ul style="list-style-type: none"> • Αριθμός εισερχόμενων κλήσεων • Αριθμός κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν από τους καλούντες • Αριθμός χρησιμοποίησης θυρών IVR 	NAI		

17.9	Το προσφερόμενο λογισμικό IVR θα έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με λογισμικά Text-to-Speech (TTS)	NAI		
1.7.10	Το προσφερόμενο λογισμικό IVR θα έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με λογισμικά Automatic-Speech-Recognition (ASR)	NAI		
1.8	Κέντρο Εξυπηρέτησης – Call Center			
1.8.1	Το προσφερόμενο λογισμικό Call Center θα παρέχεται από τον κατασκευαστή του τηλεφωνικού συστήματος.	NAI		
1.8.2	Το προσφερόμενο λογισμικό Call Center θα λειτουργεί σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.8.3	Αριθμός καταχωρημένων agents στο σύστημα	800		
1.8.4	Αριθμός ταυτόχρονων agents logged in στο σύστημα	400		
1.8.5	Υποστηριζόμενος αριθμός ουρών προτεραιότητας (queues)	400		
1.8.6	Υποστηριζόμενος αριθμός ομάδων agent	400		
1.8.7	Επικοινωνία με εξωτερικές εφαρμογές (REST APIs)	NAI		
1.8.8	Αυτόματη διανομή κλήσεων (automated call distribution)	NAI		
1.8.9	Το σύστημα θα παρέχει Historical reporting	NAI		
1.8.10	Εξαγωγή αναφορών σε PDF ή .xls	NAI		
1.8.11	Το προσφερόμενο λογισμικό θα διαθέτει δυο (2) άδειες για λειτουργία επόπτη (Supervisor). Η εφαρμογή επόπτη θα παρέχει γραφικό περιβάλλον πλήρους	NAI		

	διαχείρισης του κέντρου εξηγήρησης			
1.8.12	Λειτουργία log-in / log-out και ready / not-ready, ώστε οι agents να μπορούν να δηλώσουν στο σύστημα την ετοιμότητά τους να δεχθούν κλήσεις	NAI		
1.8.13	Καταγραφή όλων των αλλαγών log-in / log-out και ready / unavailable / wrap up των agents	NAI		
1.8.14	Εσωτερική επικοινωνία του επόπτη συστήματος με τους agents μέσω γραπτών μηνυμάτων και τηλεφώνου	NAI		
1.8.15	Καταγραφή (ηχογράφηση) κλήσεων, κατ' επιλογήν του agent ή του επόπτη	NAI		
1.8.16	Ενημέρωση καλούντος για τον τρέχοντα μέγιστο χρόνο αναμονής	NAI		
1.8.17	Υποστήριξη σιωπηρής παρακολούθησης (silent monitoring) συγκεκριμένης κλήσης από τον επόπτη	NAI		
1.8.18	Γραφική εφαρμογή επόπτευσης ομάδας εξυπηρέτησης	NAI		
1.8.19	Το προσφερόμενο σύστημα να διαθέτει λογισμικό διασύνδεσης με άλλες εφαρμογές όπως SQL βάσεις δεδομένων, εφαρμογές data visualization για την αποθήκευση και ανάλυση στατιστικών.	NAI		
1.8.20	Το προσφερόμενο σύστημα να διαθέτει λογισμικό διασύνδεσης με οθόνες LCD για την γραφική απεικόνιση στατιστικών του Call Center σε πραγματικό χρόνο.	NAI		
1.8.21	Το προσφερόμενο σύστημα να έχει τη δυνατότητα να επιβλέπει δυναμικά τα Call Center Queues, ώστε αν ο αριθμός των κλήσεων ή			

	ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγαλύτερος από ένα προκαθορισμένο όριο, το σύστημα αυτόματα να αποστέλλει ειδοποίηση σε μία λίστα / Ομάδα χρηστών προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για αύξηση της δυναμικότητας του συστήματος.			
1.9	Σύστημα ηχογράφησης κλήσεων – Call Recording			
1.9.1	Το σύστημα ηχογράφησης κλήσεων θα παρέχεται από τον κατασκευαστή του Τηλεφωνικού κέντρου, Κέντρου εξυπηρέτησης και IVR ή θα είναι πλήρως συμβατό με αυτά.	NAI		
1.9.2	Το προσφερόμενο λογισμικό ηχογράφησης κλήσεων θα λειτουργεί σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.9.3	Το προσφερόμενο σύστημα θα διαθέτει τις κατάλληλες άδειες για την ταυτόχρονη καταγραφή συνομιλιών εκατό πενήντα (150) IP τηλεφωνικών συσκευών.	NAI		
1.9.4	Το προσφερόμενο σύστημα θα να έχει την δυνατότητα καταγραφής συνομιλιών γραμμών αστικού δικτύου ISDN E1 & SIP trunks με την προσθήκη κατάλληλου εξοπλισμού.	NAI		
1.9.5	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα κρυπτογράφησης των αρχείων ηχογράφησης.	NAI		
1.9.6	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα προσθήκης εφαρμογής αποτύπωσης οθόνης (screen capture).	NAI		

1.9.7	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα προσθήκης εφαρμογής παρακολούθησης ποιότητας εξυπηρέτησης (Quality monitoring) σε περιβάλλον κέντρου εξυπηρέτησης – Call Center.	NAI		
1.9.8	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να εκτελεί την καταγραφή, ηχογράφηση, αναπαραγωγή, και αποθήκευση των αρχείων καθώς και των σχετικών δεδομένων της κλήσης.	NAI		
1.9.9	Το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζεται από σύστημα διαχείρισης σχεσιακής βάσης δεδομένων RDBMS, όπως MS SQL Server, Oracle κλπ.	NAI		
1.9.10	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα προσθήκης εφαρμογής σιωπηλής παρακολούθησης (Silent monitoring) σε περιβάλλον κέντρου εξυπηρέτησης – Call Center.	NAI		
1.9.11	Να μπορεί να γίνεται επιλογή (on-demand/selective/manual) και πλήρης ηχογράφησης από εξουσιοδοτημένους χρήστες.	NAI		
1.9.12	Επιλογή να μην ηχογραφούνται οι εσωτερικές κλήσεις, εξερχόμενες κλήσεις ή εισερχόμενες κλήσεις από συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό. Επιλογή ηχογράφησης σκέλους συνομιλίας εξωτερικού ή εσωτερικού συμμετέχοντος.	NAI		
1.9.13	Το σύστημα να έχει την δυνατότητα αυτόματα να διαγράφει παλιές εγγραφές ή να τις αποθηκεύει σε εξωτερικά συστήματα με βάση οριζόμενους κανόνες χρήσης	NAI		
1.9.14	Η πρόσβαση στο σύστημα να επιτρέπεται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες με τη χρήση επιπρόσθετου κωδικού πρόσβασης στα αρχεία.	NAI		

1.9.15	Υποστήριξη αρχείων σε μορφή GSM 610, Wav, MP3, MP4 video & GSM video.	NAI		
1.9.16	Αυτόματη αποστολή email στους διαχειριστές σε περίπτωση αστοχίας ή βλάβης	NAI		
1.9.17	Η διαχείριση του συστήματος να γίνεται μέσω Web Browser με χρήση HTTPS.	NAI		
1.9.18	Το σύστημα να παρέχει πολυεπίπεδη, ασφαλή πρόσβαση διαχειριστών και χρηστών στα δεδομένα σύμφωνα με το πρότυπο PCI.	NAI		
1.9.19	Το σύστημα να παρέχει αποθήκευση και διαχείριση δεδομένων σύμφωνα με το πρότυπο MiFID II.	NAI		
1.10	Σύστημα Υπηρεσίας eCall			
1.10.1	Το σύστημα υπηρεσίας eCall θα παρέχεται από τον κατασκευαστή του Τηλεφωνικού κέντρου και Κέντρου εξυπηρέτησης ή θα είναι πλήρως συμβατό με αυτά.	NAI		
1.10.2	Το προσφερόμενο λογισμικό υπηρεσίας eCall θα λειτουργεί σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability).	NAI		
1.10.3	Να περιγραφεί η προτεινόμενη σύνδεση ενσωμάτωσης με τα υπόλοιπα συστήματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως εξυπηρετητής κλήσεων (Call Server), κέντρο εξυπηρέτησης (Call Center), Σύστημα γεωγραφικού εντοπισμού.	NAI		
1.10.4	Το προσφερόμενο σύστημα θα είναι συμβατό με τα διεθνή πρότυπα : EN 15722 : 2015 / 2022 EN 16072 : 2015 / 2022 EN 16062 : 2015 / 2023	NAI		

1.10.5	<p>Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να προσφέρει τουλάχιστον τα παρακάτω MSD (minimum set of data) στο PSAP:</p> <p>automaticActivation</p> <p>testCall</p> <p>positionCanBeTrusted</p> <p>vehicleType</p> <p>VIN (vehicleIndetificationNumber)</p> <p>vehiclePropulsionStorageType</p> <p>timeStamp</p> <p>positionLatitude</p> <p>positionLongitude</p> <p>vehicleDirection</p>	NAI		
1.10.6	<p>Το προσφερόμενο σύστημα eCall πρέπει να διαθέτει ειδικό χώρο αποθήκευσης των MSD δεδομένων για περαιτέρω επεξεργασία από το Call Center ή και το σύστημα διαχείρισης επειγόντων περιστατικών (PSAP)</p>	NAI		
1.10.7	<p>Το προσφερόμενο σύστημα eCall πρέπει να έχει τη δυνατότητα της διακριτής διαχείρισης μέσω διαφορετικής οδού, των κλήσεων που λαμβάνει απ' ευθείας από το αυτοκίνητο από τις κλήσεις που θ γίνονται από το λειτουργό για την ενημέρωση των MSD δεδομένων</p>	NAI		
1.10.8	<p>Το προσφερόμενο σύστημα eCall πρέπει να διαθέτει μηχανισμό πλήρους διαχείρισης της αρχικής κλήσης που λαμβάνει από το Αυτοκίνητο μέσω του συστήματος τηλεφωνίας και να ανασύρει από την κλήση τα MSD δεδομένα.</p>	NAI		
1.10.9	<p>Το προσφερόμενο σύστημα eCall πρέπει να διαθέτει τον κατάλληλο μηχανισμό προκειμένου ο λειτουργός του Call Center να έχει τη δυνατότητα να ζητήσει και να κάνει ενημέρωση των MSD δεδομένων</p>	NAI		

1.10.10	Το προσφερόμενο σύστημα eCall πρέπει να διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό προκειμένου ο λειτουργός του Call Center να καλεί πίσω το αυτοκίνητο που δρομολόγησε την αρχική κλήση (Call Back)	NAI		
1.10	Κονσόλα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Τεμάχια 2			
1.10.1	Θα προσφερθεί εφαρμογή κεντρικού διαχειριστή κλήσεων	NAI		
1.10.2	Το προσφερόμενο λογισμικό θα παραδοθεί σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας	NAI		
1.10.3	Η πρόσβαση στην εφαρμογή θα είναι μέσω Web Browser	NAI		
1.10.4	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα έχει την δυνατότητα ενοποίησης με άλλες εφαρμογές όπως πλατφόρμες εποπτείας συστημάτων SCADA και ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης.	NAI		
1.10.5	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα διαθέτει πολλαπλά ένθετα γραφικά στοιχεία τα οποία θα μπορούν να προσαρμόζονται σύμφωνα με τις ανάγκες επικοινωνίας	NAI		
1.10.6	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα έχει την δυνατότητα εμφάνισης τοποθεσίας του καλούντος σε χάρτη.	NAI		
1.10.7	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα έχει την δυνατότητα διασύνδεσης σε κατάλογο LDAP.	NAI		
1.10.8	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα διαθέτει πολλαπλά queue προτεραιότητας και την δυνατότητα απάντησης κλήσης από οποιοδήποτε queue ανεξαρτήτως σειράς στο queue.	NAI		
1.10.9	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα διαθέτει τουλάχιστον διακόσια (200) προγραμματιζόμενα πλήκτρα ταχείας κλήσης	NAI		
1.10.10	Η προσφερόμενη εφαρμογή θα έχει την δυνατότητα συνδιάσκεψης έως και 50 μερών	NAI		
1.10.11	Τηλεφωνικές υπηρεσίες όπως	NAI		

	Call transfer Call hold Call back BLF			
Λογισμικό – Contact Center Softphone 400				
A.1	Για τους Contact Center Agents θα χρησιμοποιηθούν Softphones & κατάλληλα ακουστικά κεφαλής με σύνδεση USB. Το προσφερόμενο λογισμικό (Softphone) θα είναι του ιδίου κατασκευαστή με το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα.	NAI		
A.2	Το προσφερόμενο λογισμικό να είναι συμβατό για χρησιμοποίηση σε υπολογιστή (PC η MAC)	NAI		
A.3	Το προσφερόμενο λογισμικό να είναι κατάλληλο για χρήση Contact Center	NAI		
A.4	Υποστήριξη ελληνικής και αγγλικής γλώσσας στο μενού λειτουργιών του	NAI		
A.5	Υποστήριξη VPN για απομακρυσμένους χρήστες	NAI		
A.6	Υποστήριξη των codec G711, G722 και G729.	NAI		
A.7	Υποστήριξη QoS: Level 3 TOS, DSCP,	NAI		
A.8	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού	NAI		
A.9	Υποστήριξη signaling encryption	NAI		
A.10	Υποστήριξη Media encryption	NAI		
A.11	Η συσκευή πρέπει να είναι φιλική για άτομα με ειδικές ανάγκες (πχ. Προβλήματα όρασης).	NAI		
A.12	Κατάλογος συστήματος. Μέσω της συσκευής να μπορεί ο χρήστης να έχει πρόσβαση στον κεντρικό κατάλογο του τηλεφωνικού συστήματος	NAI		
A.13	Δυνατότητα αναβάθμιση του λογισμικού της συσκευής κεντρικά μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου	NAI		
Τηλεφωνική Συσκευή				

B.1	Αριθμός τεμαχίων	≥ 400		
B.2	Οι τηλεφωνικές συσκευές θα είναι του ιδίου κατασκευαστή με το προσφερόμενο τηλεφωνικό σύστημα.	NAI		
B.3	Δύο (2) θύρες δικτύου 10/100/1000 BaseTx	NAI		
B.4	Ενσωματωμένη υποστήριξη VPN	NAI		
B.5	Υποστήριξη τροφοδοσίας μέσα από το δίκτυο βάσει του IEEE 802.3af (Power over Ethernet).	NAI		
B.6	Υποστήριξη Energy efficient Ethernet 802.3 az.	NAI		
B.7	Να διαθέτει θύρα USB type A η και type C για την υποδοχή εξοπλισμού όπως ακουστικά (Headsets).	NAI		
B.8	Η κατανάλωση ενέργειας της συσκευής να είναι σύμφωνα με POE Power Class 1	NAI		
B.9	Έγχρωμη Οθόνη LCD. Ελάχιστο μέγεθος/ανάλυση οθόνης (pixels)	240X320		
B.10	Μέγεθος οθόνης	≥ 3.5 inches		
B.11	Πλήκτρο άμεσης πρόσβασης μηνυμάτων	NAI		
B.12	Δυνατότητα προσθήκης add-on key module.	NAI		
B.13	Υποστήριξη ελληνικής και αγγλικής γλώσσας στο μενού λειτουργιών του τηλεφώνου	NAI		
B.14	Ανοιχτή (hands free) συνομιλίας full duplex με acoustic echo cancellation.	NAI		
B.15	Στατική & δυναμική διεθυνσιοδότηση μέσω DHCP	NAI		
B.16	Υποστήριξη High Definition Audio	NAI		
B.17	Υποστήριξη των codec OPUS, G711, G722 και G729ab.	NAI		
B.18	Υποστήριξη QoS: 802.1 p/Q tagging, Level 3 TOS, DSCP,	NAI		
B.19	Υποστήριξη IEEE 802.1 AB LLDP-MED client	NAI		
B.20	Υποστήριξη πιστοποίησης τηλεφωνικής συσκευής με την χρήση X.509v3 certificate	NAI		

B.21	Υποστήριξη χαρακτηριστικών ασφαλείας: Denial of service protection (flooding), ARP Spoofing protection, 802.1x/Message Digest 5(MD5)/TLS),	NAI		
B.22	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού	NAI		
B.23	Υποστήριξη signaling encryption (TLS 1.2 RFC 5246)	NAI		
B.24	Υποστήριξη Media encryption (SRTP RFC 3711)	NAI		
B.25	Υποστήριξη Voice Activity Detection, comfort noise generation και Echo cancelation.	NAI		
B.26	Η συσκευή πρέπει να είναι Hearing Aid Compatible.	NAI		
B.27	Κατάλογος συστήματος. Μέσω της συσκευής να μπορεί ο χρήστης να έχει πρόσβαση στον κεντρικό κατάλογο του τηλεφωνικού συστήματος	NAI		
B.28	Δυνατότητα αναβάθμιση του λογισμικού της συσκευής κεντρικά μέσω του Τηλεφωνικού κέντρου	NAI		
B.29	Σημάνσεις (CE)	NAI		
B.30	Ασφάλεια : IEC / EN 62368-1	NAI		
B.31	Συμβατότητα με Οδηγίες Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2011/65/EU (RoHS)	NAI		
B.32	Σήμανση WEEE σύμφωνα με την Οδηγία 2012/19/EU	NAI		
B.33	Ηλεκτρομαγνητικές Εκπομπές: EN 55032 Class B, EN 55035 Class B, EN 61000-6-1.	NAI		

2. ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Αριθμός Συσκευών	≥ 400		

2.	Να αναφερθεί το μοντέλο και ο κατασκευαστής	NAI		
4.	Το λειτουργικό σύστημα να είναι τύπου MS Windows ή αντίστοιχο, τελευταίας έκδοσης μαζί με την τελευταία διαθέσιμη ενημέρωση.	NAI		
5.	Να διαθέτει λογισμικό Microsoft Office ή ισοδύναμο	NAI		
6.	Να διαθέτει επεξεργαστή με αριθμό πυρήνων ≥ 6 και συχνότητα $\geq 2,5$ GHz	NAI		
7.	Εγκατεστημένη χωρητικότητα μνήμης RAM τύπου DDR5	≥ 8 GB		
8.	Να υποστηρίζει μέγιστη μνήμη RAM τουλάχιστον 32GB	NAI		
9.	Χωρητικότητα του σκληρού δίσκου SSD	≥ 1 TB		
10.	Να διαθέτει τουλάχιστον 2 θέσεις SATA για σκληρούς δίσκους 3,5 ή 2,5 ιντσών	NAI		
11.	Το υποσύστημα γραφικών θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει διαμόρφωση 2 οθονών	NAI		
12.	Να διαθέτει κάρτα δικτύου (Ethernet Card) 10/100/1000 Mbps	NAI		
13.	Αριθμός Οθονών	≥ 800		
14.	Να αναφερθεί το μοντέλο και ο κατασκευαστής της οθόνης	NAI		
15.	Η διαγώνιος της οθόνης να έχει μέγεθος $\geq 23,8$ ίντσες			
16.	Φωτεινότητα (typical)	≥ 250 cd/m ²		
17.	Χρόνος απόκρισης	≤ 8 ms		
18.	Να είναι τύπου IPS (In-Plane Switching) με αντιθαμβωτική επίστρωση	NAI		
19.	Να διαθέτει ρύθμιση κλίσης "Tilt" (-5° to 21°)	NAI		
20.	Να συμμορφώνεται με τα πρότυπα ENERGY STAR και EPEAT	NAI		
21.	Παρελκόμενα διεπαφής χρήστη (ποντικί, πληκτρολόγιο, ηχεία, webcam)	NAI		

3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Γενικές Απαιτήσεις			

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Να προσφερθεί Enterprise File Storage (NAS) σύστημα, αποτελούμενο από Nodes (σε διάταξη Scale-Out)	NAI		
2.	Δεν είναι αποδεκτή λύση με Unified SAN (block)/NAS (file) Storage Array όπου θα είναι ενεργοποιημένη μόνο η λειτουργία file	NAI		
3.	Τα Nodes θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους και να μην μοιράζονται το ίδιο περίβλημα (multi-node chassis), για λόγους αποφυγής μοναδικού σημείου αστοχίας	NAI		
4.	Προσφερόμενος αριθμός Nodes	≥ 4		
5.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο	NAI		
6.	Form-factor: rack-mount	NAI		
Επεξεργαστής, Μνήμη				
7.	Αριθμός εγκατεστημένων επεξεργαστικών πυρήνων (total CPU Cores) ανά Node	≥ 24		
8.	Ποσότητα εγκατεστημένης μνήμης ανά Node	≥ 128 GB		
Αποθήκευση				
9.	Κάθε Node θα πρέπει να διαθέτει NVMe δίσκους για cache και μηχανικούς δίσκους (HDD) για χωρητικότητα	NAI		
10.	Να προσφερθεί συνολική ωφέλιμη χωρητικότητα (usable cluster capacity)	≥ 1190 TB		
11.	Ποσότητα εγκατεστημένης raw χωρητικότητας NVMe cache ανά Node	≥ 12 TB		
Διασυνδεσιμότητα, Διαχείριση				
12.	Αριθμός προσφερόμενων θυρών 10/25GbE ανά Node	≥ 2		
13.	Ελεγκτής διαχείρισης με dedicated management port (1G NIC)	NAI		
14.	Να προσφερθούν για τη διασύνδεση των κόμβων 2 Ethernet switches (για υψηλή διαθεσιμότητα), έκαστο με τουλάχιστον τα παρακάτω χαρακτηριστικά: - 16x 10/25G ports - 2x 100G ports Να προσφερθούν με τα παραπάνω switches τα καλώδια διασύνδεσης των κόμβων (25G), τα καλώδια διασύνδεσης των switches μεταξύ τους (100G), καθώς και 4 uplinks 10G SFP+ SR συνολικά για σύνδεση με το δίκτυο κορμού	NAI		
Τροφοδοσία, Ψύξη				
15.	Αριθμός hot-pluggable τροφοδοτικών	≥ 2		
16.	Να διαθέτει N+1 ανεμιστήρες ψύξης (redundant fans)	NAI		
Δυνατότητες Συστήματος				

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
17.	Να μπορεί να επεκτείνει τη χωρητικότητά του διαμέσου της απλής πρόσθεσης νέων κόμβων (Nodes)	NAI		
18.	Να αντέχει σε κατ' ελάχιστον απώλεια ενός (1) εκ των κόμβων του ή απώλεια δύο (2) δίσκων του	NAI		
19.	Να μπορεί να χρησιμοποιηθεί η ζητούμενη ωφέλιμη χωρητικότητα στο 100%, χωρίς να υπάρχουν 'κρυφοί' περιορισμοί χρήσης για να μπορεί το σύστημα να λειτουργεί κανονικά	NAI		
20.	Να προσφέρει κατ' ελάχιστον δικτυακά πρωτόκολλα διασύνδεσης και πρόσβασης SMB, NFS, S3 API, FTP	NAI		
21.	Να προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση σε επίπεδο δικαιωμάτων, quotas, σε επίπεδο αρχείου/φακέλου-directories, καθώς και υποστήριξη Role Based Access Control	NAI		
22.	Να προσφέρει ολοκληρωμένη πλατφόρμα analytics	NAI		
23.	Να προσφέρει δυνατότητα για replication με ένα ίδιας τεχνολογίας αποθηκευτικό σύστημα εγκατεστημένο σε διαφορετικό υπολογιστικό κέντρο	NAI		
24.	Να προσφέρει δυνατότητα δημιουργίας snapshots	NAI		
25.	Να προσφερθούν όλες οι απαιτούμενες άδειες για τις ανωτέρω λειτουργίες και για όποια λοιπά χαρακτηριστικά που θα προσφέρει το αποθηκευτικό υποσύστημα, προκειμένου να μην υπάρξει κανένα 'κρυφό' ή πρόσθετο κόστος στο μέλλον	NAI		
26.	Να προσφέρει throughput read απόδοση σε επίπεδο cluster	≥ 4000 MB/s		
27.	Να προσφέρει throughput write απόδοση σε επίπεδο cluster	≥ 4000 MB/s		
28.	Να υποστηρίζει IOPS σε επίπεδο cluster	≥ 80000		
Υπηρεσίες				
29.	Εγγύηση – Υποστήριξη από τον κατασκευαστή για 3 έτη, 24x7, 4-hour on-site attendance για το hardware	NAI		
30.	Υπηρεσίες εγκατάστασης	NAI		

4. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΓΕΝΙΑΣ (NG-ECMS-112-SW)

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
-----	-----------------------	----------	----------	-----------

Γενικές Απαιτήσεις				
1.	Να αναφερθεί το όνομα, η έκδοση και η χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού και κάθε διακριτής οντότητας που το συνοδεύει.	ΝΑΙ		
2.	Άδειες χρήσης	≥ 400 χρήστες		
3.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση η οποία θα καλύπτει το σύνολο των προδιαγραφών που απαιτούνται η οποία θα ικανοποιήσει πλήρως τις περιγραφόμενες λειτουργικές απαιτήσεις (παράγραφος 4) όσον αφορά τόσο τα ποιοτικά χαρακτηριστικά.	ΝΑΙ		
4.	Στην παρουσίαση της Τεχνικής Λύσης που θα προτείνει ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίζονται & τεκμηριώνονται τα σημεία και ο βαθμός ολοκλήρωσης των επιμέρους συστημάτων και να παρουσιάζεται σε ένα ενιαίο σχεδιάγραμμα η συνολική λογική αρχιτεκτονική του συνόλου των υποσυστημάτων του έργου.	ΝΑΙ		
5.	Η εφαρμογή πελάτη (client) θα πρέπει να βασίζεται σε τεχνολογίες Ιστού. Η σύνδεση του web browser με τους εξυπηρετητές να πραγματοποιείται με HTTP με SSL (HTTPS).	ΝΑΙ		
6.	Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να ακολουθεί πολυ-επίπεδη (n-tier) αρχιτεκτονική με δυνατότητες υψηλής διαθεσιμότητας σε κάθε επίπεδο με χρήση τεχνολογιών load balancing, clustering ή αντίστοιχων, έτσι ώστε να είναι δυνατή η συνεχής παροχή των υπηρεσιών της στον	ΝΑΙ		

	τελικό χρήστη σε 24ωρη βάση με υψηλό επίπεδο διαθεσιμότητας.			
7.	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του για διαστασιολόγηση του συστήματος τον όγκο της πληροφορίας που δύναται να εισέρχεται στο σύστημα από τα επιμέρους υποσυστήματα.	ΝΑΙ		
8.	Οι κυριότερες ενέργειες των χρηστών ή και του ίδιου του συστήματος θα πρέπει να καταγράφονται με χρονοσήμανση στη γεωβάση δεδομένων και θα μπορούν να ανακτώνται με προηγμένες δυνατότητες αναζήτησης είτε σε πινακωτή μορφή είτε ως αναφορές. Να αναφερθεί ποιες ενέργειες θα καταγράφονται.	ΝΑΙ		
9.	Όλα τα δεδομένα σε πινακωτή μορφή να δύναται να εξαχθούν σε αρχείο Excel.	ΝΑΙ		
10.	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την μετάπτωση των οργανωτικών μονάδων των Φ.Α.Κ.Ε.Α. και των αντίστοιχων γεωγραφικών περιοχών ευθύνης τους στο νέο σύστημα από κατάλληλα ψηφιακά αρχεία (π.χ. Shapefiles, DBF) που θα του παρασχεθούν από το Φορέα λειτουργίας.	ΝΑΙ		
11.	Ο Ανάδοχος καλείται κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής να καταγράψει αναλυτικά και μεθοδικά, προκειμένου στη συνέχεια του έργου να τα εισάγει στο σύστημα, όλους τους δυνατούς τύπους περιστατικών καθώς και τον κωδικοποιήσεων περιστατικών που χρησιμοποιούν οι Φ.Α.Κ.Ε.Α. Το τελικό δέντρο τύπων περιστατικών θα πρέπει να παρουσιάζεται στο χρήστη ως ενιαίο, ομαδοποιημένο ανά Φ.Α.Κ.Ε.Α. και με δυνατότητα φιλτραρίσματος.	ΝΑΙ		

12.	Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να υποστηρίζει την υφιστάμενη υποδομή εικονικοποίησης (virtualization).	ΝΑΙ		
13.	Το λογισμικό θα πρέπει να χρησιμοποιεί τεχνολογίες κοντέινερ (Container), για τη συσκευασία (packaging), διανομή (distribution) και απομόνωση (isolation) κατά τον χρόνο εκτέλεσης των συστατικών εφαρμογής. Οι «εικόνες» (images) container θα πρέπει να τηρούν τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και τα πρότυπα ασφαλείας.	ΝΑΙ		
Γραφική Διεπαφή Χρήστη				
14.	Η διεπαφή με το χρήστη (user interface), τόσο ως προς τον διαχειριστή του συστήματος όσο και ως προς τον τελικό χρήστη, πρέπει να είναι φιλική και με δυνατότητα τροποποίησης της διάταξης των επιμέρους παραθύρων.			
15.	Η γραφική διεπαφή χρήστη θα πρέπει να είναι διαθέσιμη κατ' ελάχιστον στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα. Η αλλαγή της γλώσσας να μην απαιτεί αποσύνδεση από το σύστημα.			
16.	Δυνατότητα επέκτασης της γραφικής διεπαφής χρήστη σε δύο ή τρεις οθόνες σταθμού εργασίας μέσω δύο ή τριών αντίστοιχα παραθύρων (αλληλένδετων) παραθύρων Browser. Η επιλογή του αριθμού παραθύρων Browser να πραγματοποιείται κατά την είσοδο του χρήστη στο σύστημα.	ΝΑΙ		
17.	Για σκοπούς επιχειρησιακής επιτήρησης και παροχής πληροφοριών περιστατικών, η γραφική διεπαφή να δύναται να προσαρμοστεί όταν γίνεται	ΝΑΙ		

	πρόσβαση από έξυπνη κινητή συσκευή (κινητό τηλέφωνο ή tablet).			
18.	Δυνατότητα ταξινόμησης των πινάκων της εφαρμογής με επιλογή στήλης.	ΝΑΙ		
19.	Δυνατότητα πολλαπλού φιλτραρίσματος των πινάκων της εφαρμογής με διαφορετικά κριτήρια ανά στήλη.	ΝΑΙ		
20.	Έλεγχος ταυτότητας και εξουσιοδότηση χρηστών κατά την είσοδό τους στο σύστημα (login).	ΝΑΙ		
21.	Δυνατότητα αρχικής εγγραφής χρήστη και τροποποίησης κωδικού πρόσβασης μέσω διαλειτουργικότητας με TAXISNet.			
22.	Δυνατότητα απόδοσης ρόλου σε εγγεγραμμένο χρήστη.	ΝΑΙ		
23.	Δυνατότητα ανάθεση πολλαπλών ρόλων σε χρήστη.	ΝΑΙ		
24.	Δυνατότητα εναλλαγής ρόλου χρήστη χωρίς να απαιτείται αποσύνδεση του από την εφαρμογή.			
Υποσύστημα Διαχείρισης Εγκατάστασης				
25.	Θα περιλαμβάνει λογισμικό διαχείρισης κοντέινερ (container).	ΝΑΙ		
26.	Η πλατφόρμα διαχείρισης κοντέινερ θα πρέπει να παρέχει την άνετη διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχο των κοντέινερ.	ΝΑΙ		
27.	Η σύνδεση Διαχειριστή στην πλατφόρμα διαχείρισης κοντέινερ θα περιλαμβάνει ασφαλή διαδικασία αυθεντικοποίησης.	ΝΑΙ		
28.	Μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης κοντέινερ θα καθίσταται εφικτή η παρακολούθηση και έλεγχος της κατάστασης των κοντέινερ και καταγραφή δραστηριοτήτων για ανίχνευση πιθανών προβλημάτων.	ΝΑΙ		

29.	Στην πλατφόρμα διαχείρισης κοντέινερ θα πρέπει να μπορούν να ορίζονται οι πόροι που επιτρέπονται για κάθε κοντέινερ όπως CPU, μνήμη και αποθηκευτικός χώρος.	ΝΑΙ		
30.	Η πλατφόρμα διαχείρισης κοντέινερ θα δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των καταστάσεων των κοντέινερ και των ρυθμίσεων.	ΝΑΙ		
31.	Η αναβάθμιση (updates) της εφαρμογής NG-ECMS-112-SW θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιείται με τρόπο που θα περιορίζει το down-time.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Διαχείρισης Οργανισμού, Ρόλων και Χρηστών				
32.	Δυνατότητα διαχείρισης απεριόριστου αριθμού ομάδων χρηστών σε ιεραρχική δομή με ταυτόχρονη υποστήριξη των οργανωτικών μονάδων επιπέδου 1 (PSAP Level 1) και επιπέδου 2 (Φ.Α.Κ.Ε.Α.).	ΝΑΙ		
33.	Κάθε οργανωτική μονάδα δευτέρου επιπέδου του οργανωτικού δέντρου θα πρέπει να συνδέεται απαραίτητα με γεωγραφική περιοχή ευθύνης της βάσης δεδομένων της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
34.	Κάθε οργανωτική μονάδα δευτέρου επιπέδου του οργανωτικού δέντρου θα δύναται να διασπάται σε επιμέρους ιεραρχικές οντότητες διαχείρισης πληροφοριών περιστατικών ή προβολής πληροφοριών κατά απαίτηση των φορέων.	ΝΑΙ		
35.	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης απεριόριστου αριθμού χρηστών.	ΝΑΙ		

36.	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης απεριόριστου αριθμού ρόλων.	ΝΑΙ		
37.	Δυνατότητα ανάθεσης περισσότερων του ενός ρόλων σε ένα χρήστη.	ΝΑΙ		
38.	Δυνατότητες καθορισμού δικαιωμάτων πρόσβασης μέσω του προσδιορισμού και της ανάθεσης ρόλων σε εγγεγραμμένους χρήστες. Κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής θα προσδιοριστούν και επικαιροποιηθούν οι ρόλοι και τα δικαιώματά τους σε συνεργασία με το Φορέα.	ΝΑΙ		
39.	Το σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει προκαθορισμένο ρόλο με πλήρη δικαιώματα (Διαχειριστής) που θα μπορεί να τροποποιεί όλα τα δεδομένα του συστήματος.	ΝΑΙ		
40.	Οι Διαχειριστές να έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν όλους τους χρήστες με συγκεκριμένο ρόλο.	ΝΑΙ		
41.	Οι Διαχειριστές να έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν όλους τους ρόλους με συγκεκριμένο δικαίωμα πρόσβασης.	ΝΑΙ		
42.	Οι χρήστες με ρόλο Διαχειριστή να έχουν την δυνατότητα της διαχείρισης (εισαγωγή, επεξεργασία, διαγραφή) του συνόλου των δεδομένων των υποσυστημάτων από την ομάδα και κάτω (ιεραρχική δομή) στην οποία ανήκουν.	ΝΑΙ		
43.	Οι διαχειριστές του συστήματος θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ή ενημερώσουν τους τύπους περιστατικών σε ιεραρχική δομή τουλάχιστον τριών επιπέδων καθώς και τις αντίστοιχες προτεραιότητές τους.	ΝΑΙ		

44.	Ο Διαχειριστής να μπορεί να αποσυνδέσει ένα χρήστη ή όλους από το σύστημα.	ΝΑΙ		
45.	Το σύστημα θα πρέπει να καταγράφει αυτόματα για κάθε εισαγωγή – τροποποίηση – διαγραφή των δεδομένων τα στοιχεία του τελευταίου διαχειριστή που ενημέρωσε τα δεδομένα καθώς και το χρόνο που πραγματοποιήθηκε η μεταβολή αυτή.	ΝΑΙ		
46.	Δυνατότητα ορισμού των οθονών και παραθύρων της εφαρμογής ανά οθόνη εργασίας και ανά ρόλο χρήστη.			
47.	Δυνατότητα ανάθεσης δικαιωμάτων πρόσβασης σε ρόλο χρήστη.	ΝΑΙ		
48.	Τα δικαιώματα πρόσβασης να αναφέρονται σε λειτουργίες, εργαλεία καθώς και παράθυρα της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
49.	Δυνατότητα ορισμού διαφορετικών project χάρτη (Map Project) ή διαφορετικών επιπέδων χάρτη ανά ρόλο χρήστη.			
50.	Κάθε ρόλος θα πρέπει να μπορεί να αντιστοιχίζεται σε ένα αριθμητικό επίπεδο ρόλου. Χρήστης με ρόλο που έχει τη δυνατότητα ανάθεσης ρόλου σε χρήστη να μπορεί να επιλέξει μόνο τους ρόλους από το επίπεδο του ρόλου και κάτω.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Γεωκωδικοποίησης και Αντίστροφης Γεωκωδικοποίησης				
51.	Η φόρμα καταχώρισης κλήσης έκτακτης ανάγκης να παρέχει τη δυνατότητα χειροκίνητης εύρεσης τοποθεσίας καλούντα/περιστατικού (γεωκωδικοποίηση/αντίστροφη γεωκωδικοποίηση)	ΝΑΙ		
52.	Η μηχανή αναζήτησης τοποθεσίας θα πρέπει να είναι συμβατή με τα προσφερόμενα δεδομένα Οδικού	ΝΑΙ		

	Δικτύου, Τοπωνυμίων και σημείων ενδιαφέροντος της Ελληνικής Επικράτειας.			
53.	Δυνατότητα αναζήτησης οδού-αριθμού.	ΝΑΙ		
54.	Δυνατότητα αναζήτησης διασταύρωσης.	ΝΑΙ		
55.	Δυνατότητα αναζήτησης τοπωνυμίων και σημείων ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
56.	Δυνατότητα εύρεσης σημείου χάρτη εθνικής οδού βάσει χιλιομετρικής απόστασης.	ΝΑΙ		
57.	Κατά την αναζήτηση να παρέχονται προτεινόμενα αποτελέσματα σε αναδυόμενο μενού καθώς πληκτρολογεί ο χρήστης.	ΝΑΙ		
58.	Η αναζήτηση να δύναται να περιλαμβάνει τελεστές "LIKE" ή/και τελεστές ομοιότητας (similarity fuzzy searches).			
59.	Η επιλογή μιας τοποθεσίας να εμφανίζεται στο χάρτη με κατάλληλο σύμβολο και να ξεχωρίζει από πιθανές αυτόματες γεωκωδικοποιήσεις για την ίδια κλήση (π.χ. AML, κεραιών κινητής τηλεφωνίας, τοποθεσίας από εφαρμογή Mobile 112 Total Conversation).	ΝΑΙ		
60.	Δυνατότητα εύρεσης οδού αριθμού, τοπωνυμίου ή σημείου ενδιαφέροντος με κλικ στο χάρτη.	ΝΑΙ		
61.	Δυνατότητα εύρεση συντεταγμένων με κλικ στο χάρτη.	ΝΑΙ		
62.	Αυτόματος προσδιορισμός διεύθυνσης ή πλησιέστερου τοπωνυμίου / σημείου ενδιαφέροντος (αντίστροφη γεωκωδικοποίηση) σε εισερχόμενη κλήση eCall.	ΝΑΙ		

63.	Αυτόματος προσδιορισμός διεύθυνσης ή πλησιέστερου τοπωνυμίου / σημείου ενδιαφέροντος (αντίστροφη γεωκωδικοποίηση) σε εισερχόμενο μήνυμα AML.	ΝΑΙ		
64.	Σε όλες τις περιπτώσεις αναζήτησης θα πρέπει τα αποτελέσματα να περιλαμβάνουν και τις Διοικητικές περιοχές στις οποίες ανήκει η επιλεγμένη τοποθεσία (π.χ. γειτονιά, Δημοτική ενότητα, Δήμος, Περιφερειακή Ενότητα και Περιφέρεια) όταν είναι εφικτό (όταν η τοποθεσία εφάπτεται με την ηπειρωτική χώρα).	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Υποβοήθησης Συνέντευξης Καλούντα				
65.	Θα πρέπει να περιλαμβάνεται υποσύστημα υποβοήθησης συνέντευξης καλούντα το οποίο θα καθοδηγεί τον τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου (προαιρετικά) με σειρά ερωτήσεων που θα διαδέχεται η μία την άλλη ανάλογα με τις απαντήσεις του καλούντα.	ΝΑΙ		
66.	Θα δίνεται η δυνατότητα σε Διαχειριστές με το αντίστοιχο δικαίωμα πρόσβασης να ορίζουν τα «δέντρα» των ερωτο-απαντήσεων με γραφικό τρόπο και αφού επιλέξουν ένα τύπο περιστατικού από το αντίστοιχο «δέντρο» περιστατικών.			
67.	Κάθε κόμβος «ερώτηση» να μπορεί να συνδεθεί με μία ή περισσότερες απαντήσεις.	ΝΑΙ		
68.	Σε κάθε κλαδί του δέντρου και ανάλογα με την απάντηση του καλούντα να μπορεί να ορίζεται ένας ή περισσότεροι οργανισμοί Φ.Α.Κ.Ε.Α. και ο αντίστοιχος κύριος, δευτερεύον και τριτεύων τύπος	ΝΑΙ		

	περιστατικού από το δέντρο τύπων για κάθε Φ.Α.Κ.Ε.Α.			
69.	Θα πρέπει να ορίζεται σαφώς πότε ένας κόμβος του δέντρου ερωτο-απαντήσεων είναι τελικός και δεν υπάρχει επόμενη ερώτηση.	ΝΑΙ		
70.	Η φόρμα καταχώρισης περιστατικού του τηλεφωνητή 1ου επιπέδου θα πρέπει να καταγράφει τις απαντήσεις του καλούντα σε κάθε ερώτηση στη βάση δεδομένων και να παρουσιάζει τις ερωτήσεις και απαντήσεις και στους χρήστες του δευτέρου επιπέδου (Φ.Α.Κ.Ε.Α.).	ΝΑΙ		
71.	Να μπορούν να οριστούν οδηγίες προς τον καλούντα (Post Incident Instructions μετά την καταχώριση του περιστατικού και την προώθηση σε ένα ή περισσότερων Φ.Α.Κ.Ε.Α.			
Υποσύστημα Διασύνδεσης με IP-PBX				
72.	Η εφαρμογή πελάτη (Web client) θα πρέπει να περιλαμβάνει ενσωματωμένο softphone για την πραγματοποίηση και λήψη τηλεφωνικών κλήσεων.	ΝΑΙ		
73.	Συμβατότητα του softphone της εφαρμογής πελάτη με το υφιστάμενο/προσφερόμενο IP-PBX.	ΝΑΙ		
74.	Το softphone θα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλά λειτουργικά συστήματα σταθμών εργασίας (Windows, Linux, MacOS).			
75.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SIP και RTP που θα είναι συμβατά με διαφορετικά IP-PBX και SIP Servers της αγοράς για κλήσης φωνής, βιντεοκλήσεις και άμεσα μηνύματα.	ΝΑΙ		
76.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου WebRTC.	ΝΑΙ		
77.	Δυνατότητα μετατροπής RTMP σε SIP, WebRTC σε SIP, SIP σε WebRTC			

	για χρήση του SIP μέσω φυλλομετρητή Ιστού (Web Browser).			
78.	Κρυπτογράφηση SIPS, TLS, SRTP και κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο (End-to-end encryption) για κλήσεις από εφαρμογή σε εφαρμογή.	NAI		
79.	Κωδικοποίηση φωνής G.711, G.729, GSM και OPUS	NAI		
80.	Κωδικοποίηση βίντεο H.263, H.264 και VP8 για WebRTC	NAI		
81.	Δυνατότητα για πολλαπλές ταυτόχρονες τηλεφωνικές γραμμές.	NAI		
82.	Οι εισερχόμενες κλήσεις στην ουρά του softphone τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου να συνοδεύονται από ηχητική ειδοποίηση και κατάλληλη χρωματική κωδικοποίηση.	NAI		
83.	Οι κλήσεις θα μπαίνουν σε αναμονή με τη σειρά που λήφθηκαν, οπότε η πρώτη που μπαίνει στην αναμονή θα είναι και η πρώτη που βγαίνει από αυτήν (FIFO).	NAI		
84.	Θα επιτρέπεται στον τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου να απομπλέξει οποιοδήποτε εμπλεκόμενο μέρος – Φ.Α.Κ.Ε.Α. ή καλούντα.	NAI		
Υποσύστημα Παραμετροποίησης Κλήσεων και Περιστατικών (Rule-based)				
85.	Δυνατότητα εισαγωγής από χρήστη με κατάλληλο δικαίωμα (access right) πολυγώνου χάρτη και κριτηρίων (π.χ. χρονικών) που θα επιτρέπουν την παραμετροποίηση κλήσεων και περιστατικών.	NAI		
86.	Για μια οποιαδήποτε κλήση σε ουρά και εφόσον είναι διαθέσιμος αυτόματα ο γεω-εντοπισμός της να δύναται να οριστούν χαρακτηριστικά διαχείρισής της βάσει κριτηρίων που θα καθοριστούν στη μελέτη εφαρμογής και θα επιτρέπουν τη δρομολόγηση της κλήσης σε			

	κατάλληλη ουρά ή σε συγκεκριμένους τηλεφωνητές ή ομάδες τηλεφωνητών.			
87.	Δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής του πολυγώνου από εξωτερικό σύστημα και συσχέτιση με κανόνα(ες).	ΝΑΙ		
88.	Δυνατότητα ομαδοποίησης και φιλτραρίσματος περιστατικών στο χάρτη με πολύγωνο που ορίζει ο χρήστης για την εξαγωγή στατιστικών.	ΝΑΙ		
89.	Δυνατότητα ορισμού του πολυγώνου με ελεύθερη σχεδίαση (lasso).	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Διαχείρισης Κλήσεων και Προώθησης Πληροφοριών Περιστατικού				
90.	Το υποσύστημα Διαχείρισης Κλήσεων και Προώθησης Πληροφοριών Περιστατικού να είναι διαθέσιμο στους χρήστες με ρόλο τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου.	ΝΑΙ		
91.	Οι μορφές εισερχόμενης επικοινωνίας που θα πρέπει να υποστηρίζονται είναι: α) τηλεφωνικές κλήσεις (σταθερά, κινητά), β) βίντεο κλήσεις από την εφαρμογή 112 Total conversation γ) βίντεο κλήσεις μέσω link γ) SMS δ) email ε) eCall.	ΝΑΙ		
92.	Για τις εισερχόμενες κλήσεις τηλεφωνίας να υποστηρίζεται η διασύνδεση με τη βάση δεδομένων Ε.Β.Δ.Α.Φ. που τηρείται από δημόσια αρχή για την αντιστοίχιση τηλεφωνικού αριθμού (κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας) με πάροχο και την εύρεση της τοποθεσίας του καλούντα.	ΝΑΙ		
93.	Το υποσύστημα θα πρέπει να κάνει χρήση του ενσωματωμένου softphone για όλες τις μορφές επικοινωνίας (τηλεφωνικές, βίντεο κλήσεις, μηνύματα). Για κάθε μορφή επικοινωνίας να εμφανίζονται υπο-	ΝΑΙ		

	καρτέλες ανά κλήση/μήνυμα που θα ταξινομούνται βάσει της προτεραιότητάς τους.			
94.	Η επιλογή εισερχόμενου μηνύματος από της ουρά του softphone ή η επιλογή απάντησης εισερχόμενης κλήσης (τηλεφωνική ή βίντεο) να δημιουργεί αυτόματα νέα καρτέλα υπόθεσης.	ΝΑΙ		
95.	Θα πρέπει να περιλαμβάνει καρτέλα προβολής του ενιαίου δέντρου τύπων περιστατικών των Φ.Α.Κ.Ε.Α. (τριών επιπέδων ιεραρχίας).	ΝΑΙ		
96.	Θα πρέπει να υποστηρίζεται η χειροκίνητη επιλογή τύπου περιστατικού από το ενιαίο δέντρο.	ΝΑΙ		
97.	Η γραφική διεπαφή του τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου θα πρέπει να περιλαμβάνει πεδίο ελεύθερου κειμένου εισαγωγής αιτίας περιστατικού που θα φιλτράρει αυτόματα το ενιαίο δέντρο τύπων περιστατικών των Φ.Α.Κ.Ε.Α.	ΝΑΙ		
98.	Να περιλαμβάνει πεδίο για εισαγωγή περιγραφής περιστατικού.	ΝΑΙ		
99.	Τα απαραίτητα πεδία για την καταχώριση ενός περιστατικού θα πρέπει να είναι ευδιάκριτα στο χρήστη. Παράλληλα θα πρέπει να παρέχονται ενδείξεις για τα απαραίτητα πεδία που δεν έχουν συμπληρωθεί.	ΝΑΙ		
100.	Η τοποθεσία του περιστατικού θα πρέπει να εμφανίζεται στη μορφή φ και λ. Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει την εμφάνιση σε δεκαδικές μοίρες ή σε μοίρες, λεπτά, δεύτερα.	ΝΑΙ		
101.	Μέσω του υποσυστήματος υποβοήθησης συνέντευξης (Call Assist) να αυτοματοποιείται η	ΝΑΙ		

	διαδικασία επιλογής ενός ή περισσότερων Φ.Α.Κ.Ε.Α.			
102.	Αυτόματος προσδιορισμός της/ων περιοχής/ών ευθύνης Φ.Α.Κ.Ε.Α. μετά την γεωκωδικοποίηση τοποθεσίας.	ΝΑΙ		
103.	Δυνατότητα καταχώρισης περιστατικού χωρίς πληροφoρία τοποθεσίας. Στην περίπτωση αυτή να μπορεί ο χρήστης να επιλέξει την περιοχή ευθύνης.	ΝΑΙ		
104.	Δυνατότητα καταγραφής περιγραφικά της τοποθεσίας σε κατάλληλο πεδίο εισόδου.	ΝΑΙ		
105.	Δυνατότητα καταγραφής του ονοματεπώνυμου και τηλέφωνο καλούντα που αναφέρει ένα περιστατικό.	ΝΑΙ		
106.	Το υποσύστημα θα δημιουργεί, για το περιστατικό, ψηφιακή - ηλεκτρονική καρτέλα με μοναδικό αύξων αριθμό.	ΝΑΙ		
107.	Κατά τη δημιουργία ενός περιστατικού το σύστημα θα πρέπει να δημιουργεί αυτόματα την χρονοσφραγίδα έναρξης.	ΝΑΙ		
108.	Δυνατότητα εύρεσης και παρουσίασης παρόμοιων περιστατικών σε κοντινή απόσταση για αποφυγή πολλαπλών εγγραφών.	ΝΑΙ		
109.	Δυνατότητα καθαρισμού της φόρμας καταχώρισης με το πάτημα ενός κουμπιού.	ΝΑΙ		
110.	Το εν λόγω υποσύστημα θα είναι συνδεδεμένο με το υποσύστημα γεωγραφικής απεικόνισης για την προβολή όλων των γεω-δεδομένων που σχετίζονται με εισερχόμενη κλήση ή μήνυμα.	ΝΑΙ		
111.	Το υποσύστημα θα δίνει τη δυνατότητα αυτόματης συμπλήρωσης, όσο το δυνατό	ΝΑΙ		

	περισσότερων πεδίων, από την αλληλεπίδραση με τα λοιπά υποσυστήματα.			
112.	Θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας υπόθεσης με ή χωρίς τα στοιχεία του καλούντος (επώνυμο ή ανώνυμο).	ΝΑΙ		
113.	Το υποσύστημα θα πρέπει να είναι συνδεδεμένο με το σύστημα καταγραφής συνομιλιών του IP-PBX και θα παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης, σε πιστοποιημένους χρήστες.	ΝΑΙ		
114.	Δυνατότητα αναζήτησης καρτελών/περιστατικών βάσει κριτηρίων.	ΝΑΙ		
115.	Δυνατότητα συλλογής στατιστικών στοιχείων βάσει κριτηρίων (είδος περιστατικού, στοιχεία καλούντος, κ.α.), και εξαγωγής συμπερασμάτων (π.χ. χρόνος συμπλήρωσης & ανάθεσης καρτέλας περιστατικού, ωριαία/ημερήσια/εβδομαδιαία απόδοση κάθε χρήστη).	ΝΑΙ		
116.	Οποιαδήποτε αλλαγή σε στοιχεία της καρτέλας/περιστατικό θα καταγράφεται ηλεκτρονικά.	ΝΑΙ		
117.	Το περιστατικό θα προωθείται στον αντίστοιχο χρήστη Φ.Α.Κ.Ε.Α., βάσει των περιοχών ευθύνης ή/και τον τύπο του περιστατικού κατά αρμοδιότητα.	ΝΑΙ		
118.	Να καταγράφεται η γλώσσα συνομιλίας του καλούντα από κατάλληλο στοιχείο ελέγχου της γραφικής διεπαφής εφόσον δεν παρέχεται αυτόματα από το μήνυμα AML HTTPS ή από την εφαρμογή 112 Total Conversation.	ΝΑΙ		
119.	Δυνατότητα αποστολής πρόσκλησης συμμετοχής σε τηλεφωνική ή βίντεο κλήση σε ένα ή περισσότερους	ΝΑΙ		

	χρήστες Φ.Α.Κ.Ε.Α. Θα δίνεται η δυνατότητα προβολής των χρηστών Φ.Α.Κ.Ε.Α. που δεν είναι διαθέσιμοι λόγω παράλληλης χρονικά συμμετοχής σε άλλη κλήση.			
120.	Σε εισερχόμενη επικοινωνία μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου να δίνεται η δυνατότητα αποστολής SMS με link σε ιστοσελίδα που θα δίνει με τη σειρά της δυνατότητα βίντεο κλήσης.	ΝΑΙ		
121.	Όταν ο τηλεφωνητής 1 ^{ου} επιπέδου αποθηκεύσει υπόθεση έκτακτης ανάγκης και εφόσον οι Φ.Α.Κ.Ε.Α. που έχουν επιλεγεί λειτουργούν σύστημα CAD θα προωθούνται κατάλληλα τα στοιχεία της κλήσης περιστατικού στα συστήματα αυτά.	ΝΑΙ		
122.	Στην περίπτωση που ένας Φ.Α.Κ.Ε.Α. δεν λειτουργούν σύστημα CAD θα πρέπει να μπορούν να συνδεθούν μέσω φυλλομετρητή στο σύστημα με ρόλο «Φ.Α.Κ.Ε.Α.» και να διαχειρίζονται τις κλήσεις περιστατικών που τους έχουν διαμοιράσει οι τηλεφωνητές 1 ^{ου} επιπέδου.	ΝΑΙ		
123.	Η γραφική διεπαφή του ρόλου Φ.Α.Κ.Ε.Α. να δίνει τη δυνατότητα συμμετοχής στην τηλεφωνική ή βίντεο κλήση μέσω ενσωματωμένου softphone.	ΝΑΙ		
124.	Ο χρήστης Φ.Α.Κ.Ε.Α. να μπορεί να διαχειρίζεται την κατάσταση του περιστατικού του οργανισμού του ανεξάρτητα από τους άλλους Φ.Α.Κ.Ε.Α. που δύναται να συμμετέχουν στο περιστατικό.	ΝΑΙ		
125.	Να παρέχεται η δυνατότητα ανάθεσης ενός ή περισσότερων πόρων σε επιλεγμένο περιστατικό.	ΝΑΙ		

126.	Οι πληροφορίες πόρων να δύναται να προβληθούν και από τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου για παροχή πληροφοριών σε πολίτες.	ΝΑΙ		
127.	Ο χρήστης Φ.Α.Κ.Ε.Α. να μπορεί να αναζητήσει «κλεισμένα» περιστατικά με πολλαπλά φίλτρα (π.χ. περιοχή ευθύνης, χρόνος, κατηγοριοποίηση περιστατικού, στοιχεία καλούντα κ.ο.κ.)	ΝΑΙ		
128.	Η γραφική διεπαφή του ρόλου Φ.Α.Κ.Ε.Α. να περιλαμβάνει και τις καρτέλες του υποσυστήματος Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων καθώς και των στατικών και δυναμικών επιπέδων πληροφορίας ανάλογα με τις επιλεγμένες οντότητες στο γραφικό περιβάλλον χρήστη.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικών Δεδομένων				
129.	Απεικόνιση χάρτη σε δύο ή/και τρεις διαστάσεις μέσω διασύνδεσης με τους προσφερόμενου εξυπηρετητές του λογισμικού GIS.	ΝΑΙ		
130.	Το σύστημα θα παρουσιάζει σε ενημερωμένο γεωγραφικό υπόβαθρο επίπεδα χαρτογραφικής πληροφορίας (layers) με τη χρήση δορυφορικών ορθοφωτοχάρτων ως βασικό υπόβαθρο και τρισδιάστατου ψηφιακού ανάγλυφου. Οι ορθοφωτοχάρτες θα διατεθούν από το Φορέα στον Ανάδοχο στη Φάση Μελέτης εφαρμογής.	ΝΑΙ		
131.	Δυνατότητα απεικόνισης στατικών και δυναμικών γεωγραφικών και μη δεδομένων από όλα τα υποσυστήματα της εφαρμογής με κατάλληλη χρωματική κωδικοποίηση και σύμβολα.	ΝΑΙ		

132.	Απεικόνιση όλων των στατικών και δυναμικών επιπέδων πληροφορίας σε δενδρική δομή.	ΝΑΙ		
133.	Τα διάφορα επίπεδα πληροφορίας στο χάρτη (layers) θα πρέπει να ενεργοποιούνται αυτόματα, ανάλογα με την απόσταση από την οποία «παρακολουθεί» ο χρήστης (render zoom), ώστε να εμφανίζεται η κατάλληλη πληροφορία στο δεδομένο επίπεδο εστίασης, όπως επίσης και να υπάρχει η δυνατότητα παρουσίασης ή όχι.	ΝΑΙ		
134.	Δυνατότητα επιλογής απεικόνισης ή μη των επιπέδων γεωγραφικής δυναμικής πληροφορίας (dynamic layers).	ΝΑΙ		
135.	Δυνατότητα εύρεσης και απεικόνισης στο χάρτη της συντομότερης διαδρομής (routing) σε ένα περιστατικό ή τοποθεσία.			
136.	Ο Ανάδοχος θα δομήσει κατάλληλα τη Γεωβάση δεδομένων με μια σειρά από επίπεδα γεωγραφικής πληροφορίας.	ΝΑΙ		
137.	Δυνατότητα εύρεσης πλησιέστερου οντοτήτων της γεωβάσης σε τοποθεσία επιλογής του χρήστη.	ΝΑΙ		
138.	Εργαλεία μέτρησης αποστάσεων και επιφανειών.	ΝΑΙ		
139.	Προβολή σε πραγματικό χρόνο κλήσεων περιστατικών και σχετικών γεω-πληροφοριών ανάλογα με τη κλήση (π.χ. θέση και τομείς κεραίας κινητής τηλεφωνίας, στίγμα AML, στίγμα eCall, θέση έξυπνου κινητού τερματικού με εφαρμογή 112 Mobile Total Conversation κ.ο.κ.).	ΝΑΙ		
140.	Κωδικοποίηση γεωγραφικών στιγμάτων: Κάθε στίγμα στον χάρτη θα πρέπει να είναι διακριτό, είτε με χρωματική κωδικοποίηση, είτε με	ΝΑΙ		

	αντιπροσωπευτικό εικονίδιο. Ομοίως, τα στίγματα των τοπωνυμίων και σημείων ενδιαφέροντος, θα πρέπει να έχουν χρωματική κωδικοποίηση, ανάλογα με την κατηγοριοποίησή τους.			
141.	Σε περίπτωση λήψης σήματος από το κουμπί SOS από εφαρμογή Mobile App 112 Total Conversation, το στίγμα θα πρέπει να προβάλλεται άμεσα με κατάλληλη χρωματική ή άλλη κωδικοποίηση. Στην περίπτωση αυτή να δίνεται η επιλογή δημιουργίας νέου περιστατικού στον αντίστοιχο χρήστη.	ΝΑΙ		
142.	Ιστορικό: Διατήρηση του ιστορικού των στιγμάτων περιστατικών και πληροφοριών τους. Θα πρέπει το εν λόγω υποσύστημα να καταγράφει κάθε ενέργεια του χρήστη, καθώς και τη χρονοσήμανσή του. Ο χρόνος διατήρησης όλων των παραπάνω ιστορικών στοιχείων θα καθορίζεται από τον διαχειριστή του Συστήματος.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Αυτόματης Ανάκτησης Τοποθεσίας Κινητών Τηλεφώνων (AML)				
143.	Υποστήριξη λήψης μηνύματος AML από κινητά με λειτουργικό σύστημα Google Android και συσχέτισης με εισερχόμενη κλήση από έξυπνο κινητό τερματικό.	ΝΑΙ		
144.	Υποστήριξη λήψης μηνύματος AML από κινητά με λειτουργικό σύστημα Apple IOS και συσχέτισης με εισερχόμενη κλήση από έξυπνο κινητό τερματικό.	ΝΑΙ		
145.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου data SMS	ΝΑΙ		
146.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου HTTPS	ΝΑΙ		
147.	Υποστήριξη AML for Roamers σύμφωνα με τις διαθέσιμες προδιαγραφές των κατασκευαστών λειτουργικού συστήματος έξυπνων	ΝΑΙ		

	κινητών τερματικών (Google Android / Apple IOS) όπου δύνανται.			
Υποσύστημα e-Call και Third Party Services (TPs)				
148.	Διασύνδεση με το προσφερόμενο σύστημα e-Call για τη λήψη και προβολή στοιχείων MSD (Minimum Set of Data).	NAI		
149.	Διασύνδεση με υπηρεσία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για την ανάκτηση πληροφοριών οχήματος με βάσει τον αριθμό VIN (Vehicle Identification Number).	NAI		
150.	Δυνατότητα λήψης δεδομένων MSD από τρίτες υπηρεσίες μέσω κατάλληλου Web Service.	NAI		
Υποσύστημα Διαχείρισης Βίντεο-κλήσεων				
151.	Δυνατότητα λήψης βίντεο κλήσεων από πολίτες που κάνουν χρήση της εφαρμογής 112 Mobile Total Conversation μέσω του προτύπου PEMEA.	NAI		
152.	Οι τηλεφωνητές 1 ^{ου} επιπέδου να έχουν τη δυνατότητα επιλογής ενός ή περισσότερων Φ.Α.Κ.Ε.Α. για αποστολή ειδοποίησης για συμμετοχή στη βίντεο κλήση.	NAI		
153.	Δυνατότητα προβολής ταυτόχρονα βίντεο από όλους τους συμμετέχοντες.	NAI		
154.	Δυνατότητα επιλογής παραθύρου βίντεο για μεγιστοποίηση.	NAI		
155.	Δυνατότητα ενεργοποίησης/απενεργοποίησης (mute) μικροφώνου.	NAI		
156.	Δυνατότητα αποστολής βίντεο-link με SMS σε πολίτη που δεν έχει τη δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής 112 Mobile Total Conversation.	NAI		
Υποσύστημα Υποστήριξης PEMEA				

157.	Υποστήριξη λήψης κλήσεων που πραγματοποιούνται από την εφαρμογή 112 Mobile Total Conversation βάσει του προτύπου PEMEA στο ενσωματωμένο Softphone της εφαρμογής.	NAI		
158.	Δυνατότητα συμμετοχής στη βίντεο κλήση (βίντεο conference) και χρήστη(ων) Φ.Α.Κ.Ε.Α. που επιλέγει ο τηλεφωνητής 1ου επιπέδου.	NAI		
159.	Υποστήριξη ανταλλαγής μηνυμάτων με πολίτες σε πραγματικό χρόνο (Real Time text).	NAI		
160.	Υποστήριξη εικονιδίων μηνυμάτων βάσει του προτύπου PEMEA.			
161.	Υποστήριξη λήψης των πληροφοριών καλούντα (π.χ. εθνικότητα, διεύθυνση κατοικίας, ομάδα αίματος κ.ο.κ.) βάσει του προτύπου PEMEA.	NAI		
162.	Δυνατότητα προβολής θέσης έξυπνου κινητού τερματικού σε τακτά χρονικά διαστήματα.	NAI		
Υποσύστημα ΒΙ με σκοπό τη υποβοήθηση της λήψης αποφάσεων				
163.	Ενσωματωμένη δυνατότητα διαχείρισης dashboards για προβολή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο σε γραφήματα.	NAI		
164.	Κατ' ελάχιστον θα πρέπει να υποστηρίζονται Dashboard Widgets γραμμής (Line Chart), πίττες (Pie Chart), μπάρες (Bar Chart) και λίστας (List).	NAI		
165.	Κάθε γράφημα θα μπορεί να παραμετροποιείται από το χρήστη από προκαθορισμένους παραμέτρους.	NAI		
166.	Ο χρήστης να μπορεί να τροποποιήσει τη διάταξη (layout) παραθύρων του dashboard και να			

	αποθηκεύσει τη διάταξη για μελλοντική συνεδρία.			
167.	Δυνατότητα δημιουργία και αποθήκευσης χρονικής ακολουθίας διατάξεων dashboard.			
168.	Δυνατότητα παραγωγής προκαθορισμένων αναφορών από το σύνολο των υποσυστημάτων με επιλογή των αντίστοιχων παραμέτρων.	ΝΑΙ		
169.	Δυνατότητα παραγωγής αναφοράς για τα περιστατικά που διεκπεραιώθηκαν από συγκεκριμένους χρήστες.	ΝΑΙ		
170.	Δυνατότητα παραγωγής και εκτύπωσης αναφοράς καθημερινού δελτίου περιστατικών.	ΝΑΙ		
171.	Δυνατότητα εκτύπωσης των αναφορών.	ΝΑΙ		
172.	Δυνατότητα εξαγωγής των αναφορών σε αρχεία (π.χ. excel, pdf) για περαιτέρω επεξεργασία από τις υπηρεσίες.	ΝΑΙ		
173.	Δυνατότητα εκμετάλλευσης γραφημάτων, γραφικών, πινάκων και λοιπών στοιχείων απεικόνισης.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα				
174.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατάλληλες υπηρεσίες Ιστού (Web Services)	ΝΑΙ		
175.	Η αμφίδρομη διασύνδεση θα πρέπει να βασίζεται σε ασφαλή πρωτόκολλα και μεθόδους.	ΝΑΙ		
176.	Θα δίνεται η δυνατότητα διασύνδεσης με TAXISNet για την εγγραφή χρηστών (OAuth2).			
177.	Θα δίνεται η δυνατότητα διαλειτουργικότητας με συστήματα LDAP.			

178.	Θα παρέχεται η δυνατότητα λήψης δεδομένων περιστατικού από τρίτα συστήματα ή και συσκευές IoT.			
179.	Θα παρέχεται η δυνατότητα διασύνδεσης με τρίτα συστήματα GIS μέσω πρωτοκόλλων OGC WMS/WFS.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Αμφίδρομης Διασύνδεσης με τα συστήματα CAD όλων των εμπλεκόμενων Φορέων				
180.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατάλληλες υπηρεσίες Ιστού (Web Services) που θα επιτρέπουν την αμφίδρομη διασύνδεση με υφιστάμενα ή νέα συστήματα CAD Φ.Α.Κ.Ε.Α.	ΝΑΙ		
181.	Η αμφίδρομη διασύνδεση θα πρέπει να βασίζεται σε ασφαλή πρωτόκολλα και μεθόδους.	ΝΑΙ		
182.	Η διασύνδεση θα πρέπει να επιτρέπει τη συμμετοχή σε τηλεφωνική κλήση, τη λήψη δεδομένων κλήσης περιστατικού και την συμμετοχή σε βίντεο κλήση.	ΝΑΙ		
183.	Οι πληροφορίες της κλήσης θα περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες του καλούντα, του χειροκίνητου ή αυτόματου γεω-εντοπισμού καθώς και των ερωτο-απαντήσεων που έλαβαν χώρα.	ΝΑΙ		
184.	Θα δίνεται η δυνατότητα λήψης (feedback) ως προς την κατάσταση του περιστατικού που δημιουργήθηκε σε σύστημα CAD Φ.Α.Κ.Ε.Α. από κλήση 112.	ΝΑΙ		
185.	Δυνατότητα ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (instant messaging) μεταξύ τηλεφωνητών 1 ^{ου} επιπέδου και χρηστών Φ.Α.Κ.Ε.Α.			
Υποσύστημα Διαχείρισης Εικονικού Video Wall				
186.	Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα ειδικού ρόλου χρήστη «Προβολικό» με	ΝΑΙ		

	συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης και χωρίς δικαίωμα επεξεργασίας δεδομένων.			
187.	Δυνατότητα διαχείρισης διάταξης παραθύρων εφαρμογής, αποθήκευση στη βάση δεδομένων και συσχέτιση με εικονικό χρήστη Video Wall.	ΝΑΙ		
188.	Ο διαχειριστής μιας διάταξης βίντεο wall να μπορεί να επιλέξει και τοποθετήσει σε διάταξη οποιοδήποτε παράθυρο της εφαρμογής επιθυμεί (περιλαμβάνονται και τα παράθυρα/καρτέλες των dashboards).	ΝΑΙ		
189.	Ο διαχειριστής μιας διάταξης να μπορεί να ορίσει τις διαστάσεις κάθε υπο-παραθύρου όπως το επιθυμεί ώστε να μπορεί να ταιριάζει σε μια διάταξη οθονών video wall.	ΝΑΙ		
190.	Δυνατότητα δημιουργίας και αποθήκευσης χρονικής ακολουθίας διατάξεων με επιλογή του χρόνου «εμφάνισης» μια διάταξης σε κάθε βήμα αλληλουχίας.			
191.	Δυνατότητα ορισμού προκαθορισμένης αρχικής διάταξης ή αλληλουχίας διατάξεων. Η είσοδος στην εφαρμογή με ρόλο «Προβολικό» να παρουσιάζει αυτόματα την προκαθορισμένη διάταξη ή αλληλουχία που έχει ορίσει ο διαχειριστής.	ΝΑΙ		
192.	Δυνατότητα τροποποίησης σε πραγματικό χρόνο των καρτελών μιας διάταξης από ρόλο χρήστη με κατάλληλο δικαίωμα πρόσβασης.	ΝΑΙ		
Υποσύστημα Επιτήρησης Εικονικού Τηλεφωνικού Κέντρου (Near Real Time Supervision)				
193.	Οι χρήστες με ρόλο «Supervisor» να έχουν τη δυνατότητα προβολής της κάτοψης ενός τηλεφωνικού κέντρου, των θέσεων εργασίας τηλεφωνητών	ΝΑΙ		

	1 ^{ου} επιπέδου και της κατάστασή τους σε πραγματικό χρόνο (ελεύθερος, σε κλήση κ.ο.κ.).			
194.	Η διαχείρισης της καρτέλας εικονικού τηλεφωνικού κέντρου να περιλαμβάνει τη δυνατότητα επιλογής εικόνας (floor plan) από τον τοπικό σταθμό εργασίας ως εικόνας υποβάθρου.	ΝΑΙ		
195.	Δυνατότητα χαρακτηρισμού θέσης εργασίας ως επίπεδο υπέρθεσης (overlay layer) και «σύνδεση» με agent τηλεφωνικού κέντρου.	ΝΑΙ		
196.	Προβολή των θέσεων εργασίας με κατάλληλο σύμβολο ανάλογα με την κατάσταση του τηλεφωνητή.	ΝΑΙ		
197.	Υποστήριξη προβολής στατιστικών χρήστη με tooltip ή με κλικ σε θέση εργασίας.	ΝΑΙ		
198.	Να επιτρέπεται μεγέθυνση και σμίκρυνση της εικόνας υποβάθρου και όλων των λοιπών επιπέδων πληροφορίας με χρήση του ποντικιού.			
199.	Δυνατότητα προβολής κατάστασης χρηστών Φ.Α.Κ.Ε.Α. σε Πανελλαδικό χάρτη.			

5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ MOBILE APP 112 TOTAL CONVERSATION

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο το λειτουργικό σύστημα Google Android όσο και λειτουργικό σύστημα Apple IOS.	ΝΑΙ		
2.	Οι εξυπηρετητές της εφαρμογής θα επικοινωνούν με την υφιστάμενη υποδομή PSP (PEMEA Service Provider).	ΝΑΙ		
3.	Η εφαρμογή θα περιλαμβάνει κεντρικό κουμπί SOS που θα	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	δημιουργεί αυτόματα ψηφιακή ειδοποίηση στο γραφικό περιβάλλον του τηλεφωνητή 1 ^{ου} επιπέδου με την αποστολή δεδομένων «έκτακτης ανάγκης» με βάση το πρότυπο PEMEA.			
4.	Η εφαρμογή θα πρέπει να αποστέλλει «δεδομένα έκτακτης ανάγκης» στον εξυπηρετητή (Access Point of PEMEA Network). Τα «δεδομένα έκτακτης ανάγκης» θα περιλαμβάνουν πληροφορίες του χρήστη (τηλεφωνικός αριθμός, προτιμητέα γλώσσα κ.ο.κ.), δεδομένα τοποθεσίας καθώς και δυνατότητες επικοινωνίας που υποστηρίζει η εφαρμογή.	ΝΑΙ		
5.	Να υποστηρίζεται η επικοινωνία με τηλεφωνητές 1 ^{ου} επιπέδου μέσω αποστολής γραπτών μηνυμάτων.	ΝΑΙ		
6.	Να υποστηρίζεται η επικοινωνία με τηλεφωνητές 1 ^{ου} επιπέδου μέσω επικοινωνίας με Real Time Text.	ΝΑΙ		
7.	Να υποστηρίζεται η επικοινωνία με τηλεφωνητές 1 ^{ου} επιπέδου μέσω βίντεο κλήσεων.	ΝΑΙ		
8.	Να δίνεται η δυνατότητα συμμετοχής των χρηστών 2 ^{ου} επιπέδου στην επικοινωνία πολίτη και τηλεφωνητή 2 ^{ου} επιπέδου εφόσον τον προσκαλέσει ο τηλεφωνητής 1 ^{ου} επιπέδου.	ΝΑΙ		

6. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Λογισμικό Web-GIS Server				
1.	Άδειες Χρήσης για 400 ταυτόχρονους χρήστες	ΝΑΙ		
2.	Διασύνδεση και συμβατότητα με τα προσφερόμενα λογισμικά desktop GIS.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	Δυνατότητα διασύνδεσης με RDBMS που υποστηρίζουν χωρικούς τύπους δεδομένων (Dameng, SQLite, Teradata, Microsoft Azure Cosmos DB for PostgreSQL).	ΝΑΙ		
4.	Υποστήριξη των RDBMS (Amazon Aurora PostgreSQL, Amazon RDS for Oracle, Amazon RDS for PostgreSQL, Amazon RDS for Microsoft SQL Server, Google Cloud SQL for PostgreSQL, Google Cloud SQL for SQL Server, Microsoft Azure SQL Database, Microsoft Azure Database for PostgreSQL, Microsoft SQL Server, Oracle, PostgreSQL, SAP HANA, SAP HANA Cloud, Oracle Autonomous Transaction Processing, Oracle co-managed systems) για τη διαχείριση χωρικών δεδομένων σε περιβάλλον πολλών χρηστών με ταυτόχρονη πρόσβαση (read/write) στα χωρικά και περιγραφικά δεδομένα της βάσης.	ΝΑΙ		
5.	Υποστήριξη απεριόριστου αριθμού web χρηστών.	ΝΑΙ		
6.	Υποστήριξη απεριόριστου αριθμού desktop clients.	ΝΑΙ		
7.	Δυνατότητα διαχείρισης και αποθήκευσης απεριόριστου όγκου δεδομένων.	ΝΑΙ		
8.	Δυνατότητα υποστήριξης πολλών πυρήνων (multicore) επεξεργασίας.	ΝΑΙ		
9.	Δυνατότητα υλοποίησης της αρχιτεκτονικής σε παραπάνω από ένα επίπεδα.	ΝΑΙ		
10.	Δυνατότητα επεξεργασίας των δεδομένων της γεωγραφικής βάσης απευθείας με SQL δηλώσεις (SQL Statements).	ΝΑΙ		
11.	Δυνατότητα δημιουργίας διαφόρων εκδόσεων της γεωγραφικής βάσης δεδομένων (versioning), καθώς και	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	διαχείριση των περιπτώσεων ενημέρωσης του ίδιου χωρικού στοιχείου από δύο ή περισσότερους χρήστες.			
12.	Δυνατότητα υποστήριξης τοπολογικών κανόνων μεταξύ των χωρικών διανυσματικών δεδομένων. Να δοθεί περιγραφή των κανόνων και της μεθοδολογίας ελέγχου τήρησης τους.	ΝΑΙ		
13.	Δυνατότητα καταγραφής της ιστορικότητας των αλλαγών της Γεωγραφικής Βάσης Δεδομένων (archiving).	ΝΑΙ		
14.	Δυνατότητα Checkout/Check-in & Replication.	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη των πρωτοκόλλων επικοινωνίας SOAP και REST.	ΝΑΙ		
16.	Υποστήριξη των OGC προτύπων, WCS, WFS, WMS, WMTS, WPS, KML και GeoJSON.	ΝΑΙ		
17.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών για γεωμετρικούς υπολογισμούς, όπως υπολογισμός εμβαδού και περιμέτρου καθώς και χωρικά ερωτήματα (Geometry service).	ΝΑΙ		
18.	Δυνατότητα άμεσης παρουσίασης των χαρτών που δημιουργούνται από τα desktop λογισμικά GIS, στο ίδιο μορφότυπο παρουσίασης (map services).	ΝΑΙ		
19.	Υποστήριξη δημιουργίας υπηρεσιών προαποθήκευσης χαρτών (cached map services) με δυνατότητες: <ul style="list-style-type: none"> Υπολογισμού του χώρου αποθήκευσης που απαιτείται Γραφικής επιλογής της επιθυμητής περιοχής που θα προαποθηκευτεί Δημιουργίας αναφορών και στατιστικών στοιχείων συσχετισμένων με την cache 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<ul style="list-style-type: none"> Επιλογής μέγιστης και ελάχιστης κλίμακας στη χρήση ήδη υπαρχόντων tiling scheme κατά τη δημιουργία της cache. 			
20.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών για επεξεργασία των χωρικών δεδομένων που βρίσκονται στη Γεωγραφική Βάση δεδομένων, μέσω web (feature services).	ΝΑΙ		
21.	Υποστήριξη επεξεργασίας editing γεωγραφικών δεδομένων (σημεία, γραμμές, πολύγωνα) μέσω Web και με δυνατότητα χρήσης αγκίστρωσης (snapping).	ΝΑΙ		
22.	Δημιουργία προτύπων ψηφιοποίησης (πεδία που συμμετέχουν, σύμβολα αντικειμένων, επιτρεπόμενες ενέργειες) στο επίπεδο της εφαρμογής, αυτόματα όπως ορίζεται από την υπηρεσία που χρησιμοποιείται (Feature Service).	ΝΑΙ		
23.	Αυτόματη δημιουργία φόρμας εισαγωγής περιγραφικών στοιχείων με βάση το σχήμα της βάσης που χρησιμοποιεί η υπηρεσία. Επιλογή του αντίστοιχου τύπου πεδίου (date, String κ.α), εφαρμογή κανόνων επικύρωσης (validation rules), χρήση λιστών όπου χρησιμοποιούνται καθιερωμένες στήλες.	ΝΑΙ		
24.	Επιλογή χρήσης Undo / Redo κατά την ψηφιοποίηση. Επιλογή ορισμού μέγιστου αριθμού κινήσεων Undo / Redo από τον διαχειριστή.	ΝΑΙ		
25.	Δυνατότητα επιλογής πεδίων περιγραφικής πληροφορίας που θα συμμετέχουν στην επεξεργασία.	ΝΑΙ		
26.	Δυνατότητα χρήσης εργαλείων Union, Cut, Reshape και Move μιας γεωμετρίας κατά την επεξεργασία της.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
27.	Υποστήριξη σύνδεσης με υπερσυνδέσμους των γεωγραφικών αντικειμένων με άλλα έγγραφα σε web GIS εφαρμογή.	ΝΑΙ		
28.	Δυνατότητα ορισμού ενημέρωσης συσχετιζόμενων αντικειμένων κατά την επεξεργασία της γεωγραφικής οντότητας.	ΝΑΙ		
29.	Αυτόματη δημιουργία διεπαφής ενημέρωσης συσχετιζόμενων αντικειμένων στο επίπεδο της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
30.	Δυνατότητα χρήσης συσχετιζόμενων πινάκων για ερώτηση και επεξεργασία αυτών.	ΝΑΙ		
31.	Υποστήριξη δημιουργίας web services από διαφορετικές πηγές δεδομένων και δυνατότητα on the fly projection.	ΝΑΙ		
32.	Υποστήριξη βασικών λειτουργιών χωρικής ανάλυσης σε web gis εφαρμογές, όπως <ul style="list-style-type: none"> • Αποκοπή (Clip) • Τομή (Intersect) • Ένωση (Union) • Ζώνες Επιρροής (Buffer) • Πολλαπλές ζώνες επιρροής (Multiple Ring Buffer) 	ΝΑΙ		
33.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσίας για πρόσβαση σε γεωγραφική βάση δεδομένων μέσω του τοπικού δικτύου ή του διαδικτύου	ΝΑΙ		
34.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών διαμοιρασμού τρισδιάστατου περιεχομένου (web scene layers).	ΝΑΙ		
35.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών εξαγωγής χαρτών έτοιμων προς εκτύπωση, με χρήση προτύπων εκτύπωσης, για χρήση από web εφαρμογές.	ΝΑΙ		
36.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών διανυσματικών tiles.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
37.	Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών απεικόνισης πλεγμάτων δεδομένων (single raster)	ΝΑΙ		
38.	Δυνατότητα δημιουργίας custom εφαρμογών μέσω Javascript API.	ΝΑΙ		
39.	Δυνατότητα χρήσης έτοιμων templates για τη δημιουργία web εφαρμογών.	ΝΑΙ		
40.	Δυνατότητα χρήσης εργαλείου δημιουργίας εφαρμογών σε τεχνολογία HTML και Javascript.	ΝΑΙ		
41.	Δυνατότητα χρήσης εργαλείου δημιουργίας εφαρμογών στο οποίο διατίθενται έτοιμα εργαλεία διαδραστικότητα με το χάρτη, όπως μετρήσεις, αλλαγή υποβάθρων, εργαλεία ανάλυσης και επεξεργασίας στοιχείων.	ΝΑΙ		
42.	Δυνατότητα χρήσης εργαλείου δημιουργίας εφαρμογών με το οποίο να μπορεί να γίνει εύκολη και αυτόματη διαμόρφωση του layout και του θέματος της κάθε εφαρμογής.	ΝΑΙ		
43.	Δυνατότητα χρήσης περιεχομένου δορυφορικών εικόνων, δημογραφικών δεδομένων, χαρτών κ.α. από διαθέσιμες συλλογές.	ΝΑΙ		
44.	Να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας διαδικτυακής πύλης (Portal) για το διαμοιρασμό, την αναζήτηση και χρήση GIS περιεχομένου, με παροχή ονομαστικών χρηστών για τη διαχείριση του περιεχομένου της πύλης και χρηστών για viewing του περιεχομένου. Να προσδιοριστεί ο αριθμός.	ΝΑΙ		
45.	Η διαδικτυακή πύλη να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας και αποθήκευσης δισδιάστατων και τρισδιάστατων διαδικτυακών χαρτών και εφαρμογών, στα οποία μπορεί να γίνει χρήση των υπαρχόντων web services και να διαμορφωθεί η εμφάνιση των	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	θεματικών επιπέδων και των γνωρισμάτων τους.			
46.	Η διαδικτυακή πύλη να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης χρηστών και περιεχομένου, καθώς και να περιλαμβάνει στατιστικά στοιχεία χρήσης.	ΝΑΙ		
47.	Να διαθέτει μηχανισμούς αποθήκευσης web υπηρεσιών στη διαδικτυακή πύλη.	ΝΑΙ		
48.	Να παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με τη διαδικτυακή πύλη ώστε οι υπηρεσίες να προστίθενται αυτόματα ως περιεχόμενο σε αυτήν.	ΝΑΙ		
49.	Να διαθέτει μηχανισμό για την προώθηση των αιτημάτων των clients στα διαθέσιμα server μηχανήματα.	ΝΑΙ		
50.	Να παρέχει διάφορους μηχανισμούς ασφάλειας όπως Web-tier authentication (IWA, PKI), GIS-tier authentication with multifactor authentication (built-in identity), Integration with SAML 2.0 and OpenID Connect identity providers, Enterprise Groups (Active Directory, LDAP, SAML 2.0) και TLS 1.2 (optional support for 1.0, 1.1 for backward compatibility)	ΝΑΙ		
51.	Δυνατότητα cloud-native εγκατάστασης σε Kubernetes, ώστε να μπορεί να επιτευχθεί βελτιστοποίηση της επεκτασιμότητας, της ανθεκτικότητας και της συντηρησιμότητας.	ΝΑΙ		
52.	Δυνατότητα επεξεργασίας, διαμοιρασμού και συγχρονισμού των ενημερώσεων σε δεδομένα (feature layers) μεταξύ δύο Οργανισμών και από τον ιδιοκτήτη των δεδομένων, αλλά και τον παραλήπτη (sharing edits two-way).	ΝΑΙ		
53.	Δυνατότητα παραμετροποίησης της κεντρικής σελίδας της διαδικτυακής πύλης (Portal	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Home Page) μέσω εύχρηστου εργαλείου επεξεργασίας.			
54.	Δυνατότητα δημιουργίας και εξαγωγής αναφορών, από τους διαχειριστές της διαδικτυακής πύλης, που αφορούν τα μέλη και το περιεχόμενο.	ΝΑΙ		
55.	Δυνατότητα αποθήκευσης και διαχείρισης μεγάλου όγκου εικόνων και πλεγματικών δεδομένων, καθώς και δημιουργία δυναμικών υπηρεσιών από αυτά ώστε να παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα on the fly επεξεργασίας τους. Επιπλέον να παρέχονται εργαλεία Raster analysis για την μαζική επεξεργασία και ανάλυση εικόνων και πλεγματικών δεδομένων.	ΝΑΙ		
Λογισμικό GIS-Desktop				
56.	Άδειες Χρήσης	≥ 1		
57.	Να αποτελεί μέρος ενιαίας πλατφόρμας που να διαλειτουργεί σε όλα τα επίπεδα, Desktop, web, mobile, έτσι ώστε τα δεδομένα να είναι πάντα διαθέσιμα σε όλους τους χρήστες	ΝΑΙ		
58.	Δυνατότητα δημιουργίας διαδραστικών χαρτών και scenes από αρχεία δεδομένων, βάσεις δεδομένων και διαδικτυακές πηγές	ΝΑΙ		
59.	Δυνατότητα σύνδεσης της εφαρμογής σε έναν δέκτη GNSS (GPS) και να εμφανίσει την τρέχουσα θέση της συσκευής σε οποιονδήποτε χάρτη ή σκηνή	ΝΑΙ		
60.	Δυνατότητα επισκόπησης αλληλεπικαλυπτόμενων επιπέδων είτε με ορισμό διαφάνειας είτε με χρήση swipe	ΝΑΙ		
61.	Δυνατότητα δημιουργίας επισυναπτόμενων αρχείων-attachments, όπως π.χ εικόνες, αρχεία κειμένου, PDFs, κ.α που	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	να είναι αποθηκευμένα στις γεωγραφικές οντότητες ως ιδιότητες.			
62.	Δυνατότητα μέτρησης αποστάσεων και περιοχών σε μονάδες επιλογής του χρήστη.	ΝΑΙ		
63.	Εύρεση διευθύνσεων και περιοχών χρησιμοποιώντας διαδικτυακή υπηρεσία γεωκωδικοποίησης.	ΝΑΙ		
64.	Δημιουργία χωρικών ερωτημάτων με δυνατότητα επιλογής μεθόδου αναζήτησης.	ΝΑΙ		
65.	Φιλτράρισμα των δεδομένων που εμφανίζονται σε ένα χάρτη βάσει κριτηρίων που ορίζει ο χρήστης.	ΝΑΙ		
66.	Δυνατότητα δημιουργίας ενός συνόλου προκαθορισμένων βημάτων (tasks) ως μέρος μιας διαδικασίας ή ροής εργασίας. Τα βήματα εργασίας μπορεί να περιλαμβάνουν εργασίες GIS, όπως ζουμ σε μια συγκεκριμένη οντότητα, επεξεργασία ενός επιπέδου, εκτέλεση εργαλείων γεωεπεξεργασίας, κ.α.	ΝΑΙ		
67.	Δημιουργία γραφημάτων για να απεικονίστε κατηγορίες, σχέσεις, κατανομές και αλλαγές στα δεδομένα σας.	ΝΑΙ		
68.	Δημιουργία αναφορών.	ΝΑΙ		
69.	Δυνατότητα ένωσης πινάκων και επικύρωσης δεδομένων στους πίνακες προς συνένωση, με σκοπό την αποφυγή σφαλμάτων.	ΝΑΙ		
70.	Δυνατότητα δημιουργίας τρισδιάστατων απεικονίσεων των δεδομένων (scenes).	ΝΑΙ		
71.	Δυνατότητα προβολής 2D και 3D των δεδομένων για παρουσίαση και επεξεργασία.	ΝΑΙ		
72.	Δυνατότητα σύνδεσης των δισδιάστατων και τρισδιάστατων όψεων των δεδομένων για παράλληλη πλοήγηση	ΝΑΙ		
73.	Προσθήκη δεδομένων υποβάθρου και χωρικών	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	δεδομένων από διαδικτυακές υπηρεσίες συμβατές με το προσφερόμενο desktop GIS.			
74.	Δυνατότητα On-the-fly προβολής όλων των δεδομένων (vector και raster) στο σύστημα του χάρτη.	ΝΑΙ		
75.	Τεχνικές ταξινόμησης των χωρικών δεδομένων βάσει των ποσοτικών ή και των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών για τη δημιουργία θεματικών χαρτών.	ΝΑΙ		
76.	Δημιουργία δυναμικών ετικετών On- the-fly με αυτόματη ανίχνευση συγκρούσεων για την τοποθέτηση των ετικετών.	ΝΑΙ		
77.	Κανόνες τοποθέτησης ετικετών για τον καθορισμό προτεραιότητας εμφάνισης ετικετών μεταξύ των επιπέδων.	ΝΑΙ		
78.	Κανόνες χαρακτηριστικών attribute rules, για τον άμεσο υπολογισμό τιμών και εφαρμογή κανόνων περιορισμού	ΝΑΙ		
79.	Υποστήριξη βασικών λειτουργιών χωρικής ανάλυσης όπως <ul style="list-style-type: none"> • Αποκοπή (Clip) • Τομή (Intersect) • Ένωση (Union) Ζώνες Επιρροής (Buffer)	ΝΑΙ		
80.	Υποστήριξη βασικών λειτουργιών στατιστικής ανάλυσης και εντοπισμού χωρικών μοτίβων, clustering και συσχετίσεων.	ΝΑΙ		
81.	Δημιουργία και διαχείριση mosaic datasets σε γεωγραφική βάση δεδομένων.	ΝΑΙ		
82.	Δυνατότητα προσθήκης Microsoft SQL Server Express Instance για την αποθήκευση χωρικών δεδομένων	ΝΑΙ		
83.	Υποστήριξη Γεωγραφικών Συστημάτων συντεταγμένων και Προβολικών Συστημάτων συντεταγμένων.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
84.	Δυνατότητα εκτέλεσης scripts, γεωεπεξεργασίας και άλλων λειτουργιών χρησιμοποιώντας Python	ΝΑΙ		
85.	Εξαγωγή χαρτών σε τύπους δεδομένων, όπως jpg, tiff, bmp, gif, png, emf, svg, eps, pdf κ.α.	ΝΑΙ		
86.	Προβολή δορυφορικών εικόνων και αεροφωτογραφιών	ΝΑΙ		
87.	Δημοσίευση και κοινή χρήση χαρτών και έργων ως πακέτων, υπηρεσιών στο διαδίκτυο και εφαρμογών για κινητά και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.	ΝΑΙ		
88.	Δυνατότητα δημιουργίας mobile geodatabase που να υποστηρίζει <ul style="list-style-type: none"> • Annotation • Attachments • Attribute rules • Contingent values • Dimensions • Domains • Editor tracking • Feature-linked annotation • Joins • Relationship classes • Subtypes • Views 	ΝΑΙ		
89.	Δυνατότητα ανάγνωσης διανυσματικών δεδομένων, όπως Geodatabases (file geodatabase και ArcSDE geodatabase), Shapefiles, DXF, DWG, DGN, ArcGIS for Server Services, OGC Web Feature Service (WFS) feature layers, OGC Web Map Service (WMS) map image layers, OGC Web Map Tile Service (WMTS) tile layers.	ΝΑΙ		
90.	Δυνατότητα ανάγνωσης δεδομένων πλεγματού τύπου: ADRG, BIL, BIP, BSQ, BAG, BT, BMP, BSB, CADRG, CEOS (SAR), CIB, DIB, DIGEST, ASRP, UTM/UPS (USRP), DIMAP,	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	DTED (levels 0,1,2), Geodatabase Raster, GeoTIFF, ENVI Header Format, ESRI GRID, ERDAS IMAGINE, ECRG, GDAL Virtual Format (VRT), GRIB, HDF, HGT, NITF, Intergraph CIT, Intergraph COT, LAS (Lidar Data Files), RPF, JPEG 2000, JFIF, MrSid, NITF, SDTS, SRTM.			
91.	Δυνατότητα εισαγωγής CAD αρχείων (DWG, DXF και DGN) σε γεωγραφική βάση δεδομένων.	ΝΑΙ		
92.	Άμεση χρήση CAD δεδομένων για επισκόπηση, αναζητήσεις και ανάλυση.	ΝΑΙ		
93.	Ταυτόχρονη επεξεργασία πολλαπλών επιπέδων στον ίδιο χάρτη.	ΝΑΙ		
94.	Δημιουργία multipart features (σημεία, γραμμές, πολύγωνα). Δυνατότητα μετατροπής τους σε singlepart.	ΝΑΙ		
95.	Ταυτόχρονη επανασχεδίαση κοινών ακμών μεταξύ χωρικών στοιχείων.	ΝΑΙ		
96.	Δυνατότητα Split by attributes	ΝΑΙ		
97.	Δυνατότητα αγκίστρωσης (snapping) κατά την επεξεργασία των χωρικών στοιχείων ακόμη και σε πολλαπλά θεματικά επίπεδα και δυνατότητα ρύθμισης των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος snapping.	ΝΑΙ		
98.	Δυνατότητα δημιουργίας map topology, ώστε να γίνεται ταυτόχρονη επεξεργασία χαρακτηριστικών που η γεωμετρία τους συμπίπτει.	ΝΑΙ		
99.	Χωρική Αναφορά δεδομένων εικόνας (Γεωαναφορά) και δημιουργία νέας εικόνας με χωρική αναφορά ή αποθήκευση των πληροφοριών αναφοράς με την αρχική εικόνα.	ΝΑΙ		
100.	Δυνατότητα δημιουργίας spatial map series.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
101.	Δυνατότητα δημιουργίας και αυτοματοποίησης ροών εργασίας γεωεπεξεργασίας με τη μορφή μοντέλου. Το μοντέλο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία ενός προσαρμοσμένου εργαλείου γεωεπεξεργασίας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλους και με διαφορετικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
102.	Υποστήριξη χρονικά μεταβαλλόμενων δεδομένων με δημιουργία χρονοσειρών, ή χάρτη κινούμενων εικόνων των χρονικά μεταβαλλόμενων δεδομένων (animation). Δυνατότητα εξαγωγής σε βίντεο.	ΝΑΙ		
103.	Εμφάνιση και διαχείριση Linear Referencing δεδομένων.	ΝΑΙ		
104.	Να διαθέτει προηγμένα εργαλεία χαρτογραφικής επεξεργασίας όπως δημιουργία overpass, δημιουργία underpass, disperse markers.	ΝΑΙ		
105.	Δυνατότητα ανάλυσης του χάρτη για εντοπισμό πιθανών λαθών και μη υποστηριζόμενου περιεχομένου, καθώς και συμβουλές για τη βελτίωση της απόδοσης.	ΝΑΙ		
106.	Δημιουργία και επεξεργασία χωρικών σχέσεων μεταξύ χωρικών δεδομένων σε βάση.	ΝΑΙ		
107.	Δημιουργία και διαχείριση τοπολογίας. Δυνατότητα ορισμού τοπολογικών κανόνων τόσο μεταξύ των στοιχείων ενός θεματικού επιπέδου, όσο και μεταξύ διαφορετικών θεματικών επιπέδων.	ΝΑΙ		
108.	Εργαλεία εντοπισμού και διόρθωσης της τοπολογίας βάσει επιλεγμένων τοπολογικών κανόνων.	ΝΑΙ		
109.	Δυνατότητα τοπικού ελέγχου της ισχύος των τοπολογικών κανόνων σε περιοχή που ορίζει ο χρήστης.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
110.	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης κειμένου τύπου annotation άμεσα συνδεδεμένου με το χωρικό στοιχείο (feature linked annotation).	ΝΑΙ		
111.	Δυνατότητα μετατροπής γραφικών (σημεία, γραμμές, πολύγωνα, κείμενο) σε οντότητες και το αντίστροφο	ΝΑΙ		
112.	Δημιουργία μεταδεδομένων και παρουσίασης τους με τη χρήση διαφορετικών μορφών (υποστήριξη ISO 19139).	ΝΑΙ		
113.	Προχωρημένα εργαλεία μετατροπής χωρικών οντοτήτων από μια γεωμετρία σε άλλη.	ΝΑΙ		
114.	Προχωρημένα εργαλεία διαχείρισης και μετατροπής όπως Feature Vertices To Points	ΝΑΙ		
115.	Δυνατότητα σύγκρισης δεδομένων για εντοπισμό αλλαγών στα χωρικά ή/και στα περιγραφικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
116.	Δυνατότητα χρήσης εργαλείου γεωεπεξεργασίας για τη μεταφορά περιγραφικών χαρακτηριστικών από μια κλάση στοιχείων σε άλλη με την οποία συμπίπτει χωρικά.	ΝΑΙ		
117.	Δυνατότητα features alignment	ΝΑΙ		
118.	Δυνατότητα δημιουργίας Thiessen πολυγώνων	ΝΑΙ		
119.	Δυνατότητα ταύτισης ορίων διαφορετικών επιπέδων εφόσον εμπίπτουν σε καθορισμένη x, y απόσταση	ΝΑΙ		

7. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΔΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Περιοχή Κάλυψης η Ελληνική Επικράτεια.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.	Το οδικό δίκτυο πρέπει να είναι ενοποιημένο και πλήρως πλοηγήσιμο.	ΝΑΙ		
3.	<p>Το οδικό δίκτυο πρέπει να καλύπτει και να είναι κατηγοριοποιημένο σε κατηγορίες που να αποτελούνται από :</p> <p>Α) Το βασικό Εθνικό Οδικό Δίκτυο που είναι το τμήμα εκείνο του Εθνικού Οδικού Δικτύου που συνδέει α) τα σπουδαιότερα αστικά κέντρα μεταξύ τους και β) τη χώρα με άλλες επικράτειας απευθείας ή με παρέμβαση πορθμείων.</p> <p>Β) Το δευτερεύον Εθνικό Οδικό Δίκτυο που είναι το τμήμα εκείνο του Εθνικού Οδικού Δικτύου που συνδέει Βασικούς Εθνικούς Οδικούς άξονες μεταξύ τους ή με μεγάλα αστικά κέντρα, λιμάνια, αεροδρόμια ή με τόπους εξαιρετικού τουριστικού ενδιαφέροντος ή είναι οδικοί άξονες για τους οποίους έχει γίνει παραλλαγή με Βασικό Εθνικό Οδικό Δίκτυο.</p> <p>Γ) Το τριτεύον Εθνικό Οδικό Δίκτυο που είναι το τμήμα εκείνο του Εθνικού Οδικού Δικτύου που έχει αντικατασταθεί με νέες χαράξεις Εθνικού Οδικού Δικτύου ή εξυπηρετεί μετακινήσεις σε περιοχές με αρχαιολογικό τουριστικό, ιστορικό ή αναπτυξιακό ενδιαφέρον.</p> <p>Δ) Το πρωτεύον Επαρχιακό Οδικό Δίκτυο που είναι το τμήμα εκείνο του Επαρχιακού Οδικού Δικτύου που συνδέει αστικά κέντρα με το Εθνικό Οδικό Δίκτυο, καθώς και περιοχές με αρχαιολογικό, τουριστικό, ιστορικό ή αναπτυξιακό ενδιαφέρον.</p> <p>Ε) Το δευτερεύον Επαρχιακό Οδικό Δίκτυο είναι το τμήμα εκείνο του Επαρχιακού Οδικού Δικτύου που συνδέει Δήμους ή Κοινότητες εκτός της Πρωτεύουσας του Νομού μεταξύ τους.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>ΣΤ) Το αγροτικό οδικό δίκτυο, το οποίο αποτελείται από οδούς που διασχίζουν γεωργικές γαίες (ποτιστικές και ξερικές μονοετείς ή πολυετείς καλλιέργειες) και δενδρώδεις καλλιέργειες, και έχουν κατά μήκος κλίσεις μικρότερες του 2%.</p> <p>Ζ) Δασικό οδικό δίκτυο, το οποίο αποτελείται από οδούς που διέρχονται από τα όρια δημοσίων και μη δημοσίων δασών και εν γένει εκτάσεων που διαχειρίζονται από τη δασική υπηρεσία, ακόμη και οδών πρόσβασης των έργων Α.Π.Ε. και έχουν κατά μήκος κλίσεις πιθανόν και πάνω του 8%.</p>			
4.	Στα δεδομένα να συμπεριλαμβάνονται και τα διεθνή μονοπάτια που διασχίζουν την επικράτεια.	ΝΑΙ		
5.	Κλίμακα χαρτογράφησης	≤ 1:5.000		
6.	Υπαρξη κατεύθυνσης κίνησης για τις κατηγορίες Α έως Ε	ΝΑΙ		
7.	Στις κατηγορίες Α & Β να υπάρχει χιλιομετρική ένδειξη στα περιγραφικά δεδομένα	ΝΑΙ		
8.	Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός χιλιομέτρων κάλυψης του οδικού δικτύου ανά κατηγορία που προσφέρεται.	ΝΑΙ		
9.	Να αναφερθούν οι πόλεις – κωμοπόλεις όπου είναι χαρτογραφημένες με πλήρη δεδομένα πλοήγησης και μπορεί να γίνει πλήρης γεω-κωδικοποίηση διευθύνσεων (οδοί με όνομα και αριθμοδότηση) και το σύνολο των οδών αυτών σε χιλιόμετρα.	ΝΑΙ		
10.	Υποστήριξη αναβάθμισης του οδικού δικτύου για 3 χρόνια από την εταιρία πάροχο των δεδομένων.	ΝΑΙ		
11.	Στα δεδομένα να συμπεριλαμβάνονται και σημεία γενικού ενδιαφέροντος. Να αναφερθούν κατηγορίες και αριθμός.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
12.	Τα δεδομένα να είναι συμβατά με το Ελληνικό Γεωδαιτικό Σύστημα Αναφοράς (ΕΓΣΑ '87)	ΝΑΙ		
13.	Τα δεδομένα θα παραδοθούν σε κατάλληλο μορφότυπο, ο οποίος θα μπορεί να αποθηκευθεί στη γεωχωρική βάση δεδομένων του συστήματος για τυχόν περαιτέρω επεξεργασία.	ΝΑΙ		
14.	Να υπάρχουν αρχεία μεταδεδομένων σε μορφότυπο XML, αλλά και αρχεία μεταδεδομένων σύμφωνα με την οδηγία INSPIRE.	ΝΑΙ		

8. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Το προσφερόμενο λογισμικό θα παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της αξιοπιστίας και της απόδοσης της εφαρμογής και συστημάτων.	ΝΑΙ		
2.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραμετροποιήσει και ενσωματώσει το λογισμικό στην υφιστάμενη υποδομή υλικού και να παρακολουθεί τόσο την εφαρμογή του εισερχόμενου όσο και την εφαρμογή του υφιστάμενου εξερχόμενου σκέλους.	ΝΑΙ		
3.	Το λογισμικό θα πρέπει να χρησιμοποιεί ένα ευέλικτο μοντέλο δεδομένων με ζεύγη κλειδιών-τιμών για την αποτελεσματική ερώτηση και ανάλυση χρονοσειρών δεδομένων.	ΝΑΙ		
4.	Το λογισμικό θα πρέπει να προσφέρει ενσωματωμένη υποστήριξη για ειδοποιήσεις βασισμένες σε κανόνες που ορίζονται από τον διαχειριστή.	ΝΑΙ		
5.	Το λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζει μηχανισμούς αυτόματης ανακάλυψης	ΝΑΙ		

	υπηρεσιών (automatic service discovery) για τη δυναμική παρακολούθηση.			
6.	Το λογισμικό θα μπορεί να προβάλλει λεπτομερείς πληροφορίες για την απόδοση, τη χρήση πόρων και την υγεία των χρονοσειρών.	ΝΑΙ		



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

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

Επώνυμο:	_____	Όνομα:	_____
Πατρώνυμο:	_____	Μητρώνυμο:	_____
Ημερομηνία Γέννησης:	___ / ___ / ____	Τόπος Γέννησης:	_____
Τηλέφωνο:	_____	E-mail:	_____
Fax:	_____		
Διεύθυνση Κατοικίας:	_____ _____		

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	
----------------------------	--

(στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)	
---	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο ή Θέση	Εργοδότης	Θέση ³⁰ και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	A/M
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	

³⁰ 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:
1.	Περιγραφή Έργου	
1.1.	Περιβάλλον της Σύμβασης	Παράρτημα I - Κεφάλαιο 1
1.2.	Αντικείμενο της Σύμβασης	Παράρτημα I - Κεφάλαιο 2
2.	Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις	
2.1.	Αρχιτεκτονική	Παράρτημα I - Κεφάλαιο 3
2.2.	Διαλειτουργικότητα	Παράρτημα I - Ενότητα 5.1
2.3.	Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας	Παράρτημα I - Ενότητα 5.2
2.4.	Ευχρηστία	Παράρτημα I - Ενότητα 5.3
2.5.	Ανοιχτά Πρότυπα και Δεδομένα	Παράρτημα I - Ενότητα 5.4
2.6.	Πολυκαναλική Προσέγγιση	Παράρτημα I - Ενότητα 5.5
3.	Λειτουργικές Δυνατότητες Συστήματος	
3.1.	Υποσύστημα IP-PBX	Παράρτημα I - Ενότητα 4.1
3.2.	Λογισμικό NG-ECMS-112-SW	Παράρτημα I - Ενότητα 4.4
3.3.	Εφαρμογή Mobile App	Παράρτημα I - Ενότητα 4.5
3.4.	Υποσύστημα Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) & Δεδομένα Οδικού Δικτύου	Παράρτημα I - Ενότητες 4.6 και 4.7
3.5.	Υποσύστημα Παρακολούθησης Υποστήριξης Λειτουργίας Πληροφοριακού Συστήματος	Παράρτημα I - Ενότητα 4.8
4.	Εξοπλισμός	
4.1.	Κεντρικός Εξοπλισμός	Παράρτημα I - Ενότητα 4.3

4.2.	Περιφερειακός Εξοπλισμός	Παράρτημα I - Ενότητα 4.2
5.	Προσφερόμενες υπηρεσίες	
5.1.	Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής	Παράρτημα I - Ενότητα 6.1
5.2.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	Παράρτημα I - Ενότητα 6.2
5.3.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	Παράρτημα I - Ενότητα 6.3
5.4.	Υπηρεσίες Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας	Παράρτημα I - Ενότητα 6.4
5.5.	Υπηρεσίες Δημοσιότητας	Παράρτημα I - Ενότητα 6.5
5.6.	Penetration Testing	Παράρτημα I - Ενότητα 6.6
5.7.	Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών και Εγγύησης & Συντήρησης με SLA	Παράρτημα I - Ενότητες 6.7, 6.8 και 7.3
6.	Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου	
6.1.	Φάσεις Υλοποίησης – Παραδοτέα - Χρονοδιάγραμμα - Ομάδα Έργου	Παράρτημα I – Ενότητες 7.1 & 7.2
6.2.	Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου	Παράρτημα I - Ενότητες 7.4 & 7.5
7.	Πίνακες Συμμόρφωσης	Παράρτημα II
8.	Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές <u>Η εμφάνιση τιμής/ τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο</u> <u>απόρριψης της προσφοράς</u>	Παράρτημα VI

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

1. Εξοπλισμός

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ										

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

2. Έτοιμο Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ										

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

3. Εφαρμογές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (ανθρώπινα ώρες)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ										

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

4. Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπο μήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.	Διοίκηση Έργου					
2.	Μελέτη Εφαρμογής					
3.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης					
4.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας					
5.	Υπηρεσίες Πλήρους Δοκιμαστικής Λειτουργίας					
6.	Υπηρεσίες Δημοσιότητας					
7.	Penetration Testing					
8.	Υπηρεσίες υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk 1ου επιπέδου για τρία έτη)					
9.	Εγκατάσταση Κεντρικού Εξοπλισμού					
10.	Εγκατάσταση Περιφερειακού Εξοπλισμού					
11.	...					
ΣΥΝΟΛΟ						

5. Άλλες δαπάνες

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

6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Εξοπλισμός (Πίνακας 1)			
2	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας 2)			
3	Εφαρμογές (Πίνακας 3)			
4	Υπηρεσίες (Πίνακας 4)			
5	Άλλες δαπάνες (Πίνακας 0)			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				

7. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

ΕΤΟΣ*	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/Ω Ν (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ* *
1 ^ο							
2 ^ο							
3 ^ο							
ΣΥΝΟΛΟ							

* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

** Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** (για την κάθε γραμμή του Πίνακα 7) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του **Πίνακα 6**.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ Υπεύθυνης Δήλωσης Οικονομικού Φορέα περί μη συνδρομής των περιορισμών της παρ. 1 του άρθρου 5ια του Κανονισμού Κυρώσεων κατά της Ρωσίας (Κανονισμός (ΕΕ) 833/2014, όπως τροποποιήθηκε με τον Κανονισμό 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022)

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

- (α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία
- (β) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου
- (γ) ούτε ο υπεύθυνος δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο (α) ή (β) παραπάνω,
- (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – 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 ευρώυπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),
ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ...
ΤΚ,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεων 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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ:

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς:

Κύριο του Έργου

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώυπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),

ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(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)

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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας

Ο Ανάδοχος με την παρούσα δηλώνει ότι δεσμεύεται ότι δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά την εκτέλεσης της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος δηλώνει ότι:

- 1) δεν διαθέτει εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη του μέσω των εγγράφων της Σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης της Σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχε και έχουν δημοσιοποιηθεί.
- 2) δεν πραγματοποιήσει ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.
- 3) δεν διενήργησε ούτε θα διενεργήσει πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της Σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη Σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.
- 4) δεν προσέφερε ούτε θα προσφέρει πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της Σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της Εταιρείας, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησε ή θα χρησιμοποιήσει τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσει χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.
- 5) δεν θα επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Εταιρείας, ούτε θα παράσχει με παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιαστικά τις αποφάσεις της Εταιρείας καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της.
- 6) δεν έχει εμπλακεί και δεν θα εμπλακεί σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση/εξαπάτηση οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της Εταιρείας εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της Σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της Σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος.
- 7) ότι θα απέχει από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.
- 8) ότι θα δηλώσει στην Εταιρεία, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση του, 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, υπαλλήλων ή συνεργατών του που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της Σύμβασης

(συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων του) με μέλη του προσωπικού της Εταιρείας που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της Σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Εταιρείας περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

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.