

Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού παροχής υπηρεσιών για το Έργο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός Διαδικασιών Κτήσης Ιθαγένειας»

Κωδ. ΟΠΣ:	6001383
Χρηματοδότηση:	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» του ΕΣΠΑ 2021-2027
Προϋπολογισμός-Εκτιμώμενη αξία σύμβασης:	<p>Ο προϋπολογισμός Έργου - Εκτιμώμενη αξία σύμβασης ανέρχεται σε € 4.982.224,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 6.177.957,76, ΦΠΑ € 1.195.733,76 ο οποίος αναλύεται ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Προϋπολογισμός αρχικού έργου € 3.590.800,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 4.452.592,00 € , ΦΠΑ 24% 861.792,00 €) - Προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικείμενου (ανάπτυξης πρόσθετης λειτουργικότητας): έως € 646.344,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 801.466,56, ΦΠΑ € 155.122,56) - Προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης έως € 745.080,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 923.899,20, ΦΠΑ 24%: €178.819,20).
CPV:	72000000-5, 48000000-8, 72262000-9, 80500000-9
Κριτήριο Ανάθεσης:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.
Ημερομηνία Διενέργειας:	XX/XX/XXXX
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	XX/XX/XXXX
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	XX/XX/XXXX
Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων)	XX/XX/XXXX
Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.ktpae.gr	XX/XX/XXXX



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Ψηφιακός Μετασχηματισμός Διαδικασιών Κτήσης Ιθαγένειας
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.» (ΚτΠ Μ.Α.Ε.)
ΦΟΡΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Τόπος παράδοσης: η Αναθέτουσα Αρχή. Τόπος παροχής υπηρεσιών: Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας.
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	CPV: 72000000-5, 48000000-8, ,, 72262000-9, , 80500000-9
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διεθνής άνω των ορίων Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ο προϋπολογισμός Έργου - Εκτιμώμενη αξία σύμβασης ανέρχεται σε € 4.982.224,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 6.177.957,76, ΦΠΑ € 1.195.733,76 ο οποίος αναλύεται ως εξής: - Προϋπολογισμός αρχικού έργου € 3.590.800,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 4.452.592,00 € , ΦΠΑ 24% 861.792,00 €) - Προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικείμενου (ανάπτυξης πρόσθετης λειτουργικότητας): έως € 646.344,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 801.466,56, ΦΠΑ € 155.122,56) - Προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης έως € 745.080,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: € 923.899,20, ΦΠΑ 24%: €178.819,20).
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Τριάντα τέσσερις μήνες (34)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	XX/XX/XXXX
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	XX/XX/XXXX
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΝΑΡΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	XX/XX/XXXX
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ	Ηλεκτρονική Υποβολή: XX/XX/XXXX, ώρα XX:XX

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	
ΤΟΠΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	<p>Ηλεκτρονική Υποβολή: Στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) (ηλεκτρονική μορφή)</p> <p>Έντυπη Υποβολή: Οι εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, Λεωφόρος Συγγρού 194, ΤΚ 17671, Καλλιθέα</p>
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ	XX/XX/XXXX
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	XX/XX/XXXX και ώρα XX:XX

Περιεχόμενα

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	9
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	9
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	10
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	10
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	13
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	15
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	15
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	16
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	17
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	17
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	17
2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	17
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	17
2.1.4 Γλώσσα	18
2.1.5 Εγγυήσεις	18
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	19
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	19
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	19
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	20
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	21
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	26
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	26
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	26
2.2.6.1. Τεχνική Ικανότητα	26
2.2.6.2. Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου	27
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας	29
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	29
2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων	29
2.2.8.2. Υπεργολαβία	30
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	30
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	30
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	32
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	41
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	41
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	49
2.3.2.1. Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών	49
2.3.2.2. Κατάταξη Προσφορών	50
2.3.2.3. Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς	50
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	50
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	51
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	54
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	54
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	54
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	55

2.4.5	Χρόνος ισχύος των προσφορών	55
2.4.6	Λόγοι απόρριψης προσφορών	56
3.	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	58
3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ 60	
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	62
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	63
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	66
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	67
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	67
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	68
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	68
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	71
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	72
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	73
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	75
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	76
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	78
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	78
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	79
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	79
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	79
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	80
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	81
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	82
1	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	82
1.1.	Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης	82
1.1.1.	Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή	82
1.1.2.	Φορέας Χρηματοδότησης	83
1.1.3.	Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας	84
1.1.4.	Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	84
1.2.	Υφιστάμενη Κατάσταση	85
1.2.1	Πληροφοριακή Υποδομή Φορέα Λειτουργίας η οποία σχετίζεται άμεσα με το συγκεκριμένο έργο	86
1.2.2	Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης	89
1.2.3	Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος (G-Cloud)	91
2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΤΗΣΗΣ	95
2.1	Αντικείμενο της Σύμβασης	95
2.2	Σκοπός και Στόχοι της Σύμβασης	97
3	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ	98
3.1	Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος	98
3.2	Φυσική Αρχιτεκτονική	102
3.3	Λειτουργική Αρχιτεκτονική	104
3.4	Χρήστες	105

3.5	Λογική Αρχιτεκτονική.....	106
3.5.1	Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας	107
3.5.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας	108
3.5.3	Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών	109
3.5.4	Υποσύστημα Διαχείρισης Ερωτημάτων	109
3.5.5	Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας	110
3.5.6	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	111
3.5.7	Διαλειτουργικότητα	111
3.5.8	Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας	112
4	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	113
4.1	Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας	113
4.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας	120
4.3	Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών	126
4.4	Υποσύστημα Ερωτημάτων	127
4.4.1	Γενικές απαιτήσεις	127
4.4.2	Υποβολή Ερωτήματος	127
4.4.3	Συμπλήρωση φόρμας ερωτήματος	128
4.5	Σύστημα Enterprise Content Management (ECM) - Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών 130	
4.5.1	Γενικά	130
4.5.2	Αρχιτεκτονική	131
4.5.3	Ψηφιακές Υπογραφές (Digital Signatures)	131
4.5.4	Περιβάλλον Ανάπτυξης (Developer's Kit)	132
4.5.5	Διαχείριση Πολιτικής Ασφαλείας	134
4.5.6	Περιβάλλον Χρήστη (User Interface)	135
4.5.7	Ολοκλήρωση με Τρίτα Συστήματα (Integration)	138
4.5.8	Διαχείριση Εγγράφων (Document Management)	139
4.5.9	Εισαγωγή Εγγράφων (Document Import)	141
4.5.10	Ταξινόμηση / Αναζήτηση (Indexing / Searching)	142
4.5.11	Διαχείριση Ροής Εργασιών (Workflow Management)	143
4.5.12	Εποπτεία & Έλεγχος (Reporting & Monitoring)	144
4.5.13	Εφαρμογή για κινητές συσκευές	145
4.5.14	Διαχείριση GDPR	146
4.6	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	146
4.7	Διαλειτουργικότητα	148
4.8	Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας	152
4.8.1	Γενικές απαιτήσεις	153
4.8.2	Βασικά Χαρακτηριστικά	154
4.8.3	Συνδεσιμότητα	154
4.8.4	Οπτικοποίηση Δεδομένων	155
4.8.5	Ειδοποιήσεις	156
5	ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	157
5.1	Συμβατότητα με G-Cloud	157
5.2	Διαλειτουργικότητα	159
5.3	Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας	160
5.4	Απόδοση Συστήματος	165
5.5	Προσβασιμότητα / Ευχρηστία	166
5.6	Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα	169
5.7	Πολιτική Αδειών Χρήσης	170
6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	170
6.1	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	170
6.2	Υπηρεσίες Μελέτης Ασφάλειας & Προστασίας της Ιδιωτικότητας	172

6.3	Υπηρεσίες Ανάπτυξης και Παραμετροποίησης.....	173
6.4	Υπηρεσίες Εγκατάστασης στο G-Cloud.....	174
6.5	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	175
6.6	Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης.....	177
6.7	Υπηρεσίες Πλατφόρμης Δοκιμαστικής Λειτουργίας.....	177
6.8	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας.....	178
6.9	Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης.....	178
6.10	Υπηρεσίες HelpDesk.....	179
6.11	Υπηρεσίες Ασφάλειας Υποδομής.....	179
6.12	Υπηρεσίες Μετάπτωσης.....	183
6.13	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογής Έξυπνης Αναγνώρισης Εγγράφων.....	185
7	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	186
7.1	Χρονοδιάγραμμα.....	186
7.2	Φάσεις - Παραδοτέα.....	189
7.3	Περίοδος Εγγύησης Συντήρησης.....	198
7.3.1	Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης	198
7.3.2	Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης.....	199
7.3.3	Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες.....	201
7.3.4	Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας.....	203
7.4	Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης Έργου.....	203
7.5	Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας.....	203
7.6	Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών.....	204
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	205
	1.ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΟΥ.....	205
	2.ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ.....	205
	3.ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	211
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ	242
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	243
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	245
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	246
	1. Έτοιμο Λογισμικό.....	247
	2. Ανάπτυξη Εφαρμογών (Υποσυστήματα).....	247
	3. Υπηρεσίες.....	248
	4. Άλλες δαπάνες.....	249
	5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου.....	249
	6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης.....	250
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ.....	252
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	253
	I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.....	253
	II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.....	254
	III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής.....	255
	IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας.....	257
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	258

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ..... 259

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
ΑΦΜ	999983307
Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης	1053.E00553.00005
Ταχυδρομική διεύθυνση	Λεωφ. Συγγρού 194
Πόλη	Καλλιθέα
Ταχυδρομικός Κωδικός	176 71
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	GR 300
Τηλέφωνο	213 1300700
Φαξ	213 1300801
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	info@ktpae.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	+++
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.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Εσωτερικών.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Συλλογική Απόφαση Ένταξης, αριθ. ενάριθ. έργου 2023ΣΕ)

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο Υποέργο 1 της Πράξης : «Ψηφιακός Μετασχηματισμός Διαδικασιών Κτήσης Ιθαγένειας» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» του ΕΣΠΑ 2021-2027, με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. του και έχει λάβει κωδικό MIS 6001383. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

Τα δικαιώματα προαίρεσης δύναται να χρηματοδοτηθούν από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Αντικείμενο του παρόντος έργου αποτελεί ο συνολικός ψηφιακός μετασχηματισμός των διαδικασιών εξέτασης υποθέσεων ιθαγένειας της ΓΓΙ, με την υλοποίηση κεντρικής και ενοποιημένης πληροφοριακής υποδομής που θα εξυπηρετεί στο ακέραιο τις ανάγκες και βελτιώνοντας την εμπειρία χρήστη των πολιτών, του προσωπικού της ΓΓΙ καθώς και όλων των συνεργαζόμενων φορέων στα πλαίσια της συλλογής και ελέγχου των απαραίτητων εγγράφων και πληροφοριών.

Το έργο αυτό θα αναπτυχθεί αξιοποιώντας την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή ECM στην οποία βασίζονται τα υφιστάμενα συστήματα που λειτουργούν ήδη στη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας, δηλαδή το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση» και το «Σύστημα επιλογής Αξιολογητών/Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων για τις εξετάσεις κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων της ΓΓΙ».

Τα συστήματα αυτά θα πρέπει να ενσωματωθούν επιχειρησιακά στο παρόν έργο και να διαλειτουργούν με όλα τα υποσυστήματα που θα υλοποιηθούν και να αξιοποιηθεί το σχετικό περιβάλλον παραμετροποίησης επιχειρησιακής λογικής στην οργάνωση και διαχείριση πληροφοριών, εγγράφων και διαδικασιών.

Οι βασικοί άξονες του έργου είναι η υλοποίηση ενός νέου εσωτερικού συστήματος **Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας**, και η υλοποίηση συστήματος **Ψηφιακής Θυρίδας αιτούντα**, η οποία θα επικουρείται από τα υποσυστήματα **Πρόσβασης Τρίτων Υπηρεσιών**, το υποσύστημα **Διαχείρισης Ερωτημάτων** αιτούντων, το υποσύστημα **Διαχείρισης Χρηστών** και το υποσύστημα **Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence)**, τα οποία θα χρησιμοποιήσουν ως βάση ανάπτυξης την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή η οποία θα παραμετροποιηθεί σχετικά.

Το σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας θα αποτελέσει το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα των υπαλλήλων των υπηρεσιών της ΓΓ Ιθαγένειας για να διαχειρίζονται αποδοτικά όλη την πληροφορία (έγγραφα, δεδομένα, διαδικασίες) σχετικά με τις υποθέσεις των αιτούντων.

Στην ουσία το παραπάνω σύστημα θα αντικαταστήσει το υφιστάμενο σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας, επεκτείνοντας σε λειτουργικότητα, αυτοματοποίηση, διαλειτουργικότητα και βοηθητικά εργαλεία, ταυτόχρονα αναβαθμίζοντας την ασφάλεια των δεδομένων των αιτούντων και την δυνατότητα παρέμβασης του οργανισμού σε συγκεκριμένα σημεία της διαδικασίας αξιοποιώντας τα παρεχόμενα εργαλεία παραμετροποίησης.

Το σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας, θα αντλεί πληροφορία και έγγραφα που έχουν κατατεθεί από τους ενδιαφερόμενους και από τρίτες υπηρεσίες και θα τα δρομολογεί βάση της ισχύουσας νομοθεσίας στις επιμέρους οργανικές δομές της ΓΓΙ για να διεκπεραιωθούν τα βήματα της διαδικασίας με ενσωματωμένη δυνατότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών.

Η Ψηφιακή Θυρίδα θα λειτουργεί ως το κεντρικό κανάλι συναλλαγών με τους αιτούντες. Μέσα από την θυρίδα ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να ανεβάζει ψηφιοποιημένα έγγραφα, να επικαιροποιεί υπάρχοντα αρχεία και να πραγματοποιεί αιτήματα προς τρίτες υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας σε αυτή όλη την απαραίτητη πληροφορία, για όλη την διάρκεια που η θυρίδα του είναι ενεργή.

Επιπρόσθετα, για την εξυπηρέτηση θεμάτων και πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων σχετικά με τα αιτήματα τους, θα προσφέρεται δυνατότητα κατάθεσης ερωτημάτων στις επιμέρους υπηρεσίες της ΓΓΙ μέσω του υποσυστήματος Διαχείρισης Ερωτημάτων. Τα σύστημα θα πρωτοκολλεί τα ερωτήματα των προσώπων και θα τα προωθεί στις υπηρεσίες της ΓΓΙ για απαντηθούν.

Η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και δικαιολογητικών από τρίτες υπηρεσίες θα διεκπεραιώνεται κυρίως μέσω διαλειτουργικότητας της υποδομής με τα πληροφοριακά συστήματα

των φορέων. Για τις τρίτες υπηρεσίες που δεν διαθέτουν πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει σχετική διαλειτουργικότητα θα αξιοποιείται το υποσύστημα Πρόσβαση Τρίτων υπηρεσιών.

Για την επίβλεψη και αξιοποίηση των παραγόμενων δεδομένων από την εκτέλεση της διαδικασίας ιθαγένειας σε αληθινό χρόνο από τα στελέχη της ΓΓΙ, θα υλοποιηθεί υποδομή Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence).

Οριζόντια σε όλη την πληροφοριακή υποδομή του έργου θα λειτουργεί το υφιστάμενο σύστημα Enterprise Content Management (ECM) – Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών μέσω του οποίου θα γίνεται η σχεδίαση και η υλοποίηση όλων των διαδικασιών (workflows) των υποσυστημάτων του έργου. Το ECM θα πρέπει ουσιαστικά να αποτελεί τη βασική υποδομή του έργου πάνω στο οποίο θα «χτιστούν» όλα τα υπόλοιπα συστήματα.

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

72000000-5	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
48000000-8	Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
72262000-9	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού,
80500000-9	Υπηρεσίες κατάρτισης

Η παρούσα σύμβαση λόγω της λογικής συνέχειας των μερών της και της σημασίας της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων υφιστάμενων ηλεκτρονικών συστημάτων της ΓΓΙ δεν υποδιαιρείται σε τμήματα. Προσφορές υποβάλλονται μόνον για το σύνολο του ενιαίου αντικειμένου.

Η εκτιμώμενη αξία της παρούσας σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **3.590.800,00 €**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **4.452.592,00 €**, ΦΠΑ 24%: **861.792,00€**).

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά την υλοποίηση του έργου και πριν τη λήξη της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με αύξηση του φυσικού αντικειμένου του έργου (όπως αυτό περιγράφεται στην παρούσα) έως δεκαοχτώ τοις εκατό (18%) του συμβατικού τιμήματος, ήτοι έως του ποσού των **646.344,00€**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **801.466,56 €**, ΦΠΑ 24%: **155.122,56€**.

Πριν την λήξη της σύμβασης, ο Κύριος του Έργου δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης έως του ποσού των **745.080,00 €** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ,

προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **923.899,20 €**, ΦΠΑ 24%: **178.819,20 €**), με βάση την Οικονομική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ).

Συνεπώς, η συνολική μέγιστη εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων προαίρεσης, όπως αναφέρονται παραπάνω ανέρχεται στο ποσό των **4.982.224,00€**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **6.177.957,76€**, ΦΠΑ 24%: **1.195.733,76 €**.

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

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε τριάντα τέσσερις (34) μήνες.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης του χρονοδιαγράμματος και της διάρκειας της σύμβασης έως και 50% με ή χωρίς αντίστοιχη αύξηση του φυσικού – οικονομικού αντικειμένου.

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

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

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

[Γενικές διατάξεις δημοσίων συμβάσεων]

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του άρθρου 4 του π.δ. 118/07 (Α' 150) *[συμπληρώνεται κατά περίπτωση]*
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,

- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16^{ης} Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς».
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της υπ' αριθμ. 57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 1781)
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 14900/21 (Β' 466) «Έγκριση σχεδίου Δράσης για τις Πράσινες Δημόσιες Συμβάσεις» (ΑΔΑ: ΨΡΤΟ46ΜΤΛΡ-Χ92).
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
- του ν. 4635/2019 (Α'167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,

- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27^{ης} Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **XX/XX/XXXX** και ώρα **XX:XX**

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

1.6 Δημοσιότητα

Α. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

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

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

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

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

2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές. Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα/ Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί εκτός από την ελληνικά. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των τμημάτων των εγγράφων της σύμβασης που έχουν συνταχθεί σε περισσότερες γλώσσες, επικρατεί η ελληνική έκδοση.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

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

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

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό *περιεχόμενο*, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

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

2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη

διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

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

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής – Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

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

υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

2. Δυνάμει του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ.833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία: Απαγορεύεται η ανάθεση οποιασδήποτε δημόσιας σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις, καθώς και του άρθρου 10 παράγραφοι 1 και 3, παράγραφος 6 στοιχεία α) έως ε), παράγραφοι 8, 9 και 10 και των άρθρων 11, 12, 13 και 14 της οδηγίας 2014/23/ΕΕ, των άρθρων 7 και 8, του άρθρου 10 στοιχεία β) έως στ) και η) έως ι) της οδηγίας 2014/24/ΕΕ, του άρθρου 18, του άρθρου 21 στοιχεία β) έως ε), και ζ) έως θ) και των άρθρων 29 και 30 της οδηγίας 2014/25/ΕΕ, καθώς και του άρθρου 13 στοιχεία α) έως δ), στ) έως η) και ι) της οδηγίας 2009/81/ΕΚ, σε ή με:

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 στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.

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 **0ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 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 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. Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό δύο (2%) του προϋπολογισμού του Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και των δικαιωμάτων προαίρεσης), ήτοι ποσό εβδομήντα μια χιλιάδες οκτακόσια δεκαέξι Ευρώ (71.816,00€).

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

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

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

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

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

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

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο

2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159^A (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237^A παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) απάτη, εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5^{ης} Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159^A (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), 386^A (απάτη με υπολογιστή), 386B (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 συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 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 187^A και 187B 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 20^{ης} 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 5^{ης} 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 323^A του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

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

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

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

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

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

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

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. 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.

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

2.2.3.7. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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

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

Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

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

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που 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 το ως άνω κριτήριο θα πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της ένωσης / έστω από ένα μέλος της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για την τελευταία τριετία (2020, 2021, 2022) τουλάχιστον 100% της καθαρής αξίας προσυπολογιζόμενης σύμβασης, χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης.

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

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

2.2.6.1. Τεχνική Ικανότητα

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

Συγκεκριμένα απαιτείται:

Ο υποψήφιος πρέπει κατά τα τελευταία τρία (3) έτη από την απόφαση διενέργειας διαγωνισμού να έχει υλοποιήσει ή/και συντηρήσει σε φορείς του δημόσιου, ευρύτερου δημόσιου ή/και ιδιωτικού τομέα:

- Τουλάχιστον ένα (1) έργο Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος το οποίο να αφορά όλη τη διαδικασία οργάνωσης εξετάσεων (αιτήσεις υποψηφίων, τράπεζα θεμάτων, αντιστοίχιση υποψηφίων σε εξεταστικό κέντρο), με δυνατότητα πρόσβασης μέσω του gov.gr, το οποίο να εξυπηρετεί άνω των 10.000 χρήστες.
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο με αντικείμενο τη διαδικασία οργάνωσης και επιλογής βαθμολογητών για τη διενέργεια εξετάσεων, την καταγραφή των αποτελεσμάτων, τις επαναξιολογήσεις των γραπτών, τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων, τη δημιουργία μητρώου επιτυχόντων και την παραγωγή των σχετικών πιστοποιητικών, το οποίο να εξυπηρετεί άνω των 10.000 χρήστες
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων μέσω διαδικτυακής πύλης και διαχείριση αυτών μέσω συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών το οποίο να χρησιμοποιείται από περισσότερους από 5.000 χρήστες
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο Ψηφιακού Αποθετηρίου Εγγράφων, με περισσότερους από 6.000 χρήστες, το οποίο να διαχειρίζεται ανά έτος περισσότερα από 1.000.000 έγγραφα συνολικής χωρητικότητας άνω του 1TB.
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο που να περιλαμβάνει ή να αφορά Εγκατάσταση Συστημάτων Πληροφορικής στο περιβάλλον του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud).

Επίσης, δεδομένων της πολυπλοκότητας και του μεγέθους του έργου, οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να έχουν υλοποιήσει ένα ή περισσότερα έργα διαχείρισης εγγράφων όπου το προσφερόμενο σύστημα να διαχειρίζεται, αθροιστικά, περισσότερα από 30.000.000 έγγραφα

Επιτρέπεται η τεκμηρίωση εμπειρίας που υπερβαίνει τα τρία έτη αλλά δεν ξεπερνά την τελευταία πενταετία για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού. Επίσης, δύναται ένα έργο να καλύπτει περισσότερες από μια εκ των ανωτέρω απαιτήσεων.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία, επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

2.2.6.2. Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου η οποία να αποτελείται από τα παρακάτω κατ' ελάχιστον, μέλη:

- Υπεύθυνος Έργου με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών στην πληροφορική, εκ των οποίων τα δέκα (10) τουλάχιστον σε Έργα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών, ο οποίος να διαθέτει Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο και Μεταπτυχιακό (ή Διδακτορικό) Δίπλωμα σε συναφές αντικείμενο (πληροφορική). Επιπλέον θα πρέπει να

διαθέτει τουλάχιστον μονοετή εμπειρία σε ένα ή περισσότερα από τα παραπάνω αναφερόμενα έργα (Κεφ. 2.2.6.1)

- Υπεύθυνος Ομάδας Ανάπτυξης Λογισμικού, με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών σε ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών ο οποίος να διαθέτει Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο και Μεταπτυχιακό (ή Διδακτορικό) Δίπλωμα σε συναφές αντικείμενο (πληροφορική). Επιπλέον θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον μονοετή εμπειρία σε ένα ή περισσότερα από τα παραπάνω αναφερόμενα έργα (Κεφ. 2.2.6.1)
- Ομάδα Ανάπτυξης Λογισμικού, τουλάχιστον δυο (2) άτομα, με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών σε ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων ή/και web εφαρμογών, εκ των οποίων τουλάχιστον τα οκτώ (8) έτη να είναι σε συστήματα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών, οι οποίοι να διαθέτουν Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο.
- Υπεύθυνος Ομάδας Ανάλυσης με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών, στην Ανάλυση Έργων Πληροφοριακών Συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο. Επιπλέον θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον μονοετή εμπειρία σε ένα ή περισσότερα από τα παραπάνω αναφερόμενα έργα (Κεφ. 2.2.6.1)
- Ομάδα Ανάλυσης, τουλάχιστον δυο (2) άτομα, με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον επτά (7) ετών σε ανάλυση πληροφοριακών συστημάτων, με πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο και εκ των οποίων τουλάχιστον ο ένας να διαθέτει Μεταπτυχιακό (ή Διδακτορικό) Δίπλωμα σε συναφές αντικείμενο (πληροφορική) .
- Ομάδα Συμβούλων, τουλάχιστον δύο (2) άτομα, ως Υπεύθυνοι επιχειρησιακών θεμάτων και διαδικασιών που σχετίζονται με τις διαδικασίες απόκτησης ιθαγένειας και πολιτογράφησης με τουλάχιστον 10ετη επαγγελματική εμπειρία και εξ αυτών τα πέντε τελευταία σε έργα με συναφές αντικείμενο. Η εξειδίκευση και η εμπειρία του στελέχους θα πρέπει να προκύπτει από τη συμμετοχή του σε έργα ή / και την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με διαδικασίες απόκτησης ιθαγένειας και πολιτογράφησης.
- Ομάδα Εκπαίδευσης / Τεχνικής Υποστήριξης, τουλάχιστον δυο (2) άτομα, με Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο.

Ως «Πτυχίο Πληροφορικής ή ισοδύναμο» θεωρείται πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ ή δίπλωμα Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών ή Μηχανικού Η/Υ και Πληροφορικής ή άλλος ισοδύναμος τίτλος σπουδών στην επιστήμη των υπολογιστών και της πληροφορικής από σχολή της ημεδαπής ή ισότιμων τμημάτων της αλλοδαπής.

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

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με τα πρότυπα α) Πιστοποιητικό **ISO-9001:2015** σχετικά με Διασφάλιση Ποιότητας με πεδίο εφαρμογής το Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών β) Πιστοποιητικό **ISO-27001:2013** σχετικά με τη Διασφάλιση της Ασφάλειας Πληροφοριών με πεδίο εφαρμογής την Ασφάλεια Πληροφοριών για τη σχεδίαση, ανάπτυξη, διανομή, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών και γ) Πιστοποιητικό **ISO-27701:2019** σχετικά με τη Διαχείριση Πληροφοριών Απορρήτου ή νεότερες εκδόσεις αυτών, που έχουν εκδοθεί από επίσημα ινστιτούτα ελέγχου ποιότητας ή υπηρεσίες αναγνωρισμένων ικανοτήτων.

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.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

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

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

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει

έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2. Υπεργολαβία

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

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της

προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα... το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

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

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

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

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

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

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

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

οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

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

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

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

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

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

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

διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

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

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

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

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

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που 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 ένομες 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.

B.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) 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, ήτοι ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.
-----------	---

	Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:
1.1	<p>Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικείμενου της υπό ανάθεση σύμβασης.</p> <p>Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ.</p>

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

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα :

2.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.5 Οικονομική και Χρηματοοικονομική Επάρκεια της παρούσας.</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>

B.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 ή συντήρηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6.1 Τεχνική Ικανότητα της παρούσας.</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, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:</p> <table border="1" data-bbox="293 741 1489 1056"> <thead> <tr> <th data-bbox="293 741 337 997">Α / Α</th> <th data-bbox="337 741 467 997">ΠΕΛΑΤΗΣ</th> <th data-bbox="467 741 623 997">ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th> <th data-bbox="623 741 779 997">ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</th> <th data-bbox="779 741 924 997">ΠΡΟΫΠΟ - ΛΟΓΙΣΜΟΣ</th> <th data-bbox="924 741 1109 997">ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)</th> <th data-bbox="1109 741 1312 997">ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)</th> <th data-bbox="1312 741 1489 997">ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="293 997 337 1056"></td> <td data-bbox="337 997 467 1056"></td> <td data-bbox="467 997 623 1056"></td> <td data-bbox="623 997 779 1056"></td> <td data-bbox="779 997 924 1056"></td> <td data-bbox="924 997 1109 1056"></td> <td data-bbox="1109 997 1312 1056"></td> <td data-bbox="1312 997 1489 1056"></td> </tr> </tbody> </table> <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 ή βεβαίωση καλής λειτουργίας ή απόφαση Ανάθεσης ή άλλη βεβαίωση ή Σύμβαση ή δήλωση του υποψήφιου οικονομικού φορέα, από το οποίο προκύπτει το είδος των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν στο πλαίσιο του έργου που επικαλείται ο οικονομικός φορέας για να αποδείξει τη συνάφεια του αντικειμένου με εκείνο της παρούσας διακήρυξης. - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα. 							Α / Α	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)								
Α / Α	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)																
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 τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου της παρούσας.</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>																						

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

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

A/ A	Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
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	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* (%)
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3)				

*ως **Ποσοστό Συμμετοχής** του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (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– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ»)

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

5.	Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν οργανωμένο σύστημα διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.7 Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας, της παρούσας. Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:
5.1	Οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα πιστοποιητικά της παρ. 2.2.7 διαχείρισης ποιότητας (ISO ή ισοδύναμο/α) 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 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 **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού

φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον

σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης. Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής καταλληλότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους 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.

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ*
K1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	10%	
K1.1	Κατανόηση του περιβάλλοντος, του αντικειμένου και των στόχων του έργου	2%	2
K1.2	Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική	2%	3
K1.3	Απαιτήσεις Διαλειτουργικότητας, Επεκτασιμότητας, Προσβασιμότητα, ευχρηστία, ανοικτά πρότυπα και δεδομένα	3%	4.7, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 5.6
K1.4	Ασφάλεια συστήματος και προστασία ιδιωτικότητας	3%	5.3
K2	Λειτουργικές Δυνατότητες Συστήματος	50%	
K2.1	Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας	10%	4.1
K2.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας	5%	4.2
K2.3	Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών	5%	4.3
K2.4	Υποσύστημα Ερωτημάτων	5%	4.4
K2.5	Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας	15%	4.5
K2.6	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	5%	4.6
K2.7	Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας	5%	4.8
K3	Προσφερόμενες Υπηρεσίες	10%	

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ*
K3.1	Υπηρεσίες Ανάπτυξης και Παραμετροποίησης, Εγκατάστασης, Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης	3%	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6
K3.2	Υπηρεσίες Υποστήριξης Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας, Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης	2%	6.7, 6.8, 6.9, 6.10, 7.3
K3.3	Υπηρεσίες Ασφάλειας Υποδομής και Μετάπτωσης Υπηρεσιών Παραμετροποίησης Εφαρμογής Έξυπνης Αναγνώρισης Εγγράφων	5%	6.11, 6.12 ,6.13
K4	Μεθοδολογία Υλοποίησης	10%	
K4.1	Οργάνωση υλοποίησης έργου (περιγραφή φάσεων και παραδοτέων, ορόσημα, χρονοδιάγραμμα)	5%	7.1, 7.2
K4.2	Σχήμα Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	5%	7.4
K5	Ετοιμότητα Υποψηφίου Αναδόχου	20%	
K5.1	Επίπεδο ετοιμότητας του υποψηφίου Αναδόχου για την υλοποίηση του παρόντος έργου, σύμφωνα με την επάρκεια και πληρότητα της παρουσίασης της λειτουργικότητας υφιστάμενου συστήματος	20%	Σημείο K5.1 (βλ. παρακάτω)

*αφορά κεφάλαια του Παραρτήματος 1

Επεξήγηση κριτηρίων

K1.1 Κατανόηση του περιβάλλοντος, του αντικειμένου και των στόχων του έργου

Για την αξιολόγηση του κριτηρίου αυτού εξετάζεται και αξιολογείται η σαφήνεια και η πληρότητα της πρότασης, με σκοπό να εκτιμηθεί ο βαθμός κατανόησης του συμβατικού αντικειμένου από τους προσφέροντες ειδικά ως προς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις υλοποίησής του, ήτοι:

- 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.
- Η κατανόηση από πλευράς του Αναδόχου του περιβάλλοντος του Έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελομένων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τις παραμέτρους που συνθέτουν την υφιστάμενη κατάσταση τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο. Ιδιαίτερη μνεία θα δοθεί στην αξιολόγηση την αντίληψης του Αναδόχου όσον αφορά τη λειτουργικότητα των υφιστάμενων συστημάτων που σχετίζονται με την ανάπτυξη του παρόντος έργου, καθώς αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ορθή διαλειτουργικότητα των συστημάτων.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τη διαδικασία αλλαγής που συνεπάγεται η υλοποίηση του Έργου, τόσο σε επίπεδο λειτουργίας του φορέα διαχείρισης του συστήματος, όσο και στις σχέσεις του φορέα με το περιβάλλον του, καθώς και κυρίως η πρόταση του σχετικά με τη διαχείριση των εν λόγω αλλαγών.

K1.2 Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική

Εξετάζεται και αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου παραπομπής, με στόχο την Ανοικτή, Πολυεπίπεδη και Αρθρωτή αρχιτεκτονική του έργου.

K1.3 Απαιτήσεις Διαλειτουργικότητας, Επεκτασιμότητας, Προσβασιμότητα, ευχρηστία, ανοικτά πρότυπα και δεδομένα

Εξετάζεται και αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα, επεκτασιμότητα, προσβασιμότητα, ευχρηστία με βάση ανοικτά πρότυπα και δεδομένα, σύμφωνα με την παράγραφο παραπομπής. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στην επάρκεια και καταλληλότητα της προτεινόμενης Διαλειτουργικότητας, ώστε να υποστηρίζει στο μέγιστο δυνατό, την επικοινωνία και την ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του έργου, των υφιστάμενων συστημάτων της ΓΓΙ αλλά και τρίτων συστημάτων, σύμφωνα με τις παραγράφους παραπομπής.

K1.4 Ασφάλεια συστήματος και προστασία ιδιωτικότητας

Στο κριτήριο αυτό θα αξιολογηθεί, σύμφωνα με την παράγραφο παραπομπής, η επάρκεια και ακαταλληλότητα των προτεινόμενων Μεθοδολογιών και Μέτρων για:

- την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (confidentiality, integrity, availability) των δεδομένων,
- την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τόσο κατά την αποθήκευσή τους, όσο και κατά την επεξεργασία και διακίνησή τους καθώς και την

συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 679/2016 (GDPR) και της σχετικής εθνικής νομοθεσίας

K2.1 Ψηφιακή Θυρίδα

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου σύμφωνα με την παράγραφο παραπομπής, σε σχέση με:

- την κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων της Ψηφιακής Θυρίδας
- τις επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται, πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου

K2.2 Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Υπηρεσιών Ιθαγένειας

Εξετάζεται και αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου παραπομπής, όσον αφορά την ασφαλή πρόσβαση των Υπαλλήλων Υπηρεσιών Ιθαγένειας και την παρεχόμενη λειτουργικότητα.

K2.3 Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών

Εξετάζεται και αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου παραπομπής, όσον αφορά την ασφαλή πρόσβαση των Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών και την παρεχόμενη λειτουργικότητα.

K2.4 Υποσύστημα Ερωτημάτων

Εξετάζεται και αξιολογείται η κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου παραπομπής, όσον αφορά τα υποβληθέντα ερωτήματα. Συγκεκριμένα θα αξιολογηθεί η διαλειτουργικότητα μεταξύ του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και του νέου συστήματος, η υποβολή ερωτημάτων μέσα από τα διαφορετικά κανάλια, η διαλειτουργικότητα μεταξύ υποσυστημάτων παροχής υπηρεσιών αυθεντικοποίησης, πχ ΓΓΠΣ ή οποιοδήποτε άλλο σύστημα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής και τέλος η διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με άλλες τεχνολογικές πλατφόρμες υποδοχής ερωτημάτων, άλλων φορέων, για τη διαβίβασή τους στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσία.

K2.5 Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με:

- την κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων της λειτουργικής περιοχής Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας (ECM)
- την αναλυτική και διεξοδική περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων υποπεριοχών / λειτουργιών και επιμέρους διαδικασιών,

- τις επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται, πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι είναι καίριας σημασίας για το έργο το Σύστημα ECM – Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας, καθώς αποτελεί οριζόντια υποδομή η οποία θα χρησιμοποιηθεί για όλα τα υποσυστήματα του έργου. Για το σκοπό αυτό το κριτήριο αυτό έχει βασικό ρόλο στην αξιολόγηση των υποψηφίων αναδόχων και θα πρέπει να περιγράφει ένα σύστημα σύμφωνο με τις απαιτήσεις της διακήρυξης και συγκεκριμένα του Πίνακα Προδιαγραφών.

K2.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με:

- την κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών
- τις επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται, πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου

K2.7 Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με:

- την κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του Υποσυστήματος Επιχειρηματικής Ευφυΐας
- τις επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται, πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου

K3.1 Υπηρεσίες Ανάπτυξης και Παραμετροποίησης, Εγκατάστασης, Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης

Εξετάζεται και αξιολογείται η αναλυτική εξειδίκευση και το περιεχόμενο των υπηρεσιών και των παραδοτέων των αντίστοιχων φάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων που περιγράφονται στην παράγραφο παραπομπής.

Επίσης εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Εγκατάστασης, Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης και συγκεκριμένα::

- Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής,

- Οι προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία χρηστών,
- Η πληρότητα της τεκμηρίωσης

K3.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας, Εγγύησης και Συντήρησης

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Υποστήριξης Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας, ήτοι:

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας.
- Η καταλληλότητα και η τεκμηρίωση της διασφάλισης της εφαρμοσιμότητας του προτεινόμενου μοντέλου οργάνωσης της παροχής των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Η σύνδεση της παροχής των προσφερόμενων υπηρεσιών με τα απαιτούμενα Παραδοτέα.
- Η αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Λειτουργίας ώστε να διασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων που περιγράφονται στην παράγραφο παραπομπής.
- Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ελαχίστων ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

Στο κριτήριο αυτό επίσης εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Εγγύησης και Συντήρησης:

- η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών,
- η σύνδεση της παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών με τα απαιτούμενα Παραδοτέα,
- η αναλυτική εξειδίκευση των ανωτέρω υπηρεσιών.
- Η χρονική διάρκεια της προσφερόμενης Εγγύησης πέραν της κατ' ελάχιστα ζητούμενης.
- Ο προσφερόμενος ανθρωποχρόνος υποστήριξης κατά την περίοδο εγγύησης,
- 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.

K3.2 Υπηρεσίες Ασφάλειας Υποδομής και Μετάπτωσης, Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογής Έξυπνης Αναγνώρισης Εγγράφων

Στο κριτήριο αυτό εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Ασφάλειας Υποδομής και Μετάπτωσης.

Στο κριτήριο αυτό επίσης εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση των Υπηρεσιών Παραμετροποίησης Εφαρμογής Έξυπνης Αναγνώρισης Εγγράφων.

K4.1 Οργάνωση υλοποίησης έργου (περιγραφή φάσεων και παραδοτέων, ορόσημα, χρονοδιάγραμμα)

Εξετάζεται και αξιολογείται η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση του υποψηφίου Αναδόχου, σε σχέση με την αναλυτική εξειδίκευση της Οργάνωσης Υλοποίησης του Έργου, ήτοι:

- η σαφήνεια, ορθολογικότητα και πληρότητα της ανάλυσης και εξειδίκευσης των Φάσεων Υλοποίησης και των Παραδοτέων του Έργου, η αναγνώριση και τεκμηρίωση της σημαντικότητας και του τρόπου διασφάλισης της τήρησης του χρόνου ολοκλήρωσης κρίσιμων ορόσημων στην υλοποίηση του Έργου,
- ο βαθμός επάρκειας και καταλληλότητας της ανάλυσης και εξειδίκευσης του Χρονοδιαγράμματος Υλοποίησης του Έργου και η περιγραφή των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των επιμέρους εργασιών,
- η τεκμηριωμένη πρόταση θέσης σε Παραγωγική Λειτουργία του Συστήματος πριν το μέγιστο δυνατό διάστημα,

ώστε να διασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων που περιγράφονται στις παραγράφους παραπομπής.

K4.2 Σχήμα Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

Δεδομένης της πολυπλοκότητας και της έκτασης του έργου αλλά και της κρισιμότητάς του για την διευκόλυνση της λειτουργίας όχι μόνο της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας αλλά και των διασυνδεδεμένων φορέων και των φορέων που διαλειτουργούν με αυτή, είναι κρίσιμο να προσφερθεί μια κατάλληλη ομάδα έργου. Θα αξιολογηθεί επομένως η εμπειρία των μελών της ομάδας έργου όσον αφορά το βαθμό επάρκειας και ανταπόκρισης στις απαιτήσεις Τεχνικής κι Επαγγελματικής Ικανότητας της διακήρυξης.

K5.1 Επίπεδο ετοιμότητας του υποψηφίου Αναδόχου για την υλοποίηση του παρόντος έργου, σύμφωνα με την επάρκεια και πληρότητα της παρουσίασης της λειτουργικότητας υφιστάμενου συστήματος

Το κριτήριο αυτό αφορά τεκμηρίωση της διασφάλισης της εφαρμοσιμότητας της προτεινόμενης λύσης, μέσω ζωντανής επίδειξης σε χώρο της Αναθέτουσας Αρχής στο πλαίσιο των διαδικασιών αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, με τη διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω

Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, όλοι οι διαγωνιζόμενοι, εκτός εκείνων που έχουν αποκλεισθεί, θα κληθούν να παρουσιάσουν τις εφαρμογές λογισμικού με τη χρήση των οποίων παρέχονται οι ζητούμενες υπηρεσίες με στόχο να αποδείξουν τεκμηριωμένα την ετοιμότητα και εφαρμοσιμότητά τους.

Συγκεκριμένα θα ζητηθεί επίδειξη live demo η οποία θα πρέπει να αφορά πληροφοριακό σύστημα, το οποίο έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο ενός ή/και περισσότερων έργων από αυτά που έχουν δηλωθεί ότι καλύπτουν τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής (Τεχνική & Επαγγελματική Ικανότητα) και ιδιαίτερα τις περιοχές υποστήριξης εξετάσεων, διαχείρισης βαθμολογητών, ψηφιακής θυρίδας και παραμετροποίησης ECM.

Ιδιαίτερα, θα πρέπει να επιδειχθεί λειτουργικότητα Ψηφιακής Θυρίδας και σχετικής λειτουργικότητας με τρίτα συστήματα, διαχείριση ερωτημάτων μέσω συστήματος ECM κ.α. Η επίδειξη θα πραγματοποιηθεί σε χρονικό διάστημα 7 ημερών από την σχετική πρόσκληση της Επιτροπής.

Η εν λόγω παρουσίαση θα έχει διάρκεια τουλάχιστον μίας (1) ώρας και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της τεχνικής προσφοράς των υποψηφίων. Η επιτροπή αξιολόγησης διατηρεί το δικαίωμα να παρατείνει τη διάρκεια της επίδειξης. Στην διαδικασία δύναται να παρίσταται ομάδα εργασίας που θα συνεπικουρεί την επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού στο έργο της, αποτελούμενη από στελέχη της αναθέτουσας αρχής καθώς και εξωτερικούς συνεργάτες.

Με βάση την επίδειξη θα αξιολογηθούν ο βαθμός ικανοποίησης των λειτουργικών προδιαγραφών που τίθενται με την παρούσα και η χρηστικότητα του περιβάλλοντος των εφαρμογών.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

2.3.2.1. Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2.2. Κατάταξη Προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητα – τιμής είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Λ_i σύμφωνα με 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 κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

K_i το συνολικό 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. Παράρτημα VI: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 5: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς κόστος συντήρησης)
- το κόστος συντήρησης του 1^{ου} έτους (**βλ. διευκρίνιση**) μετά την προσφερόμενη εγγύηση, χωρίς ΦΠΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς – Πίνακας 6: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης)

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

Διευκρινίσεις

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

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

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

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από

εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

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

2.4.2Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός

φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

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

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

γ) 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 (**Error! Reference source not found.** ως Παράρτημα αυτής.

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η Τεχνική Προσφορά συντάσσεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα V της διακήρυξης.

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

Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

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

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα VI της διακήρυξης:

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

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

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

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

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

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

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

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

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

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

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

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

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

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

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

ι) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,

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

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

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

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο

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

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλειπείς 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 ελλείψεις 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) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στον ν.4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

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

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

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν: i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή

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

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

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

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

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβαση

του στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

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

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

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

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

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της

σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

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

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

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την Α.Ε.Π.Π., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ένδικου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

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

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

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

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

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

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

3.5 Μатаίωση Διαδικασίας

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

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

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

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, ή του τμήματος αυτής, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. την παράγραφο 2.1.5. της παρούσας), και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός ή το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα... της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

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

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

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1. της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ.12 του ν.4412/2016.

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 και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

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

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

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

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος θα πρέπει να τηρεί τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τον επικοινωνιακό οδηγό ΕΣΠΑ 2021 -2027 (ενδεικτικά αναφέρονται: σήμανση χώρων υλοποίησης Υποέργων/ παραδοτέων/ εκπαιδευτικού υλικού/ χώρων εκπαίδευσης/ εξοπλισμού/ λογισμικού/ εφαρμογών/ ιστοσελίδων) (βλ. <https://www.espa.gr/el/Pages/elibraryFS.aspx?item=2087>).

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτηρας 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 ρήτηρας 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 **Error! Reference source not found.**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 Αντικείμενου

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 ζημιές που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

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

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικείμενου 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' οποιονδήποτε 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 αντικείμενου 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 υπερβολάβο/ υπερβολάβους 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 υπερβολάβο 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 υπερβολάβους, 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 υπερβολαβίας 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.

4.4.4. Ο υπερβολάβος λαμβάνει γνώση της συνημμένης στη σύμβαση ρήτρας ακεραιότητας και δεσμεύεται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η ως άνω δέσμευση περιέρχεται στην αναθέτουσα αρχή με ευθύνη του αναδόχου.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκεια της

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

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.5.1. 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 σύμφωνης γνώμης της αρμόδιας Υπηρεσίας και της έγκρισης χρηματοδότησης για την άσκησή του, συγκεκριμένα :

A. Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος

προαίρεσης με αύξηση του φυσικού αντικείμενου του έργου, για την ανάπτυξη νέας λειτουργικότητας, έως δεκαοκτώ τοις εκατό (18%) του συμβατικού τιμήματος με βάση τις τιμές μονάδας της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

Β. Πριν την λήξη της σύμβασης, ο Κύριος του Έργου δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης έως € 758.792,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ με χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τέσσερα (4) 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.

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 αναγνωρισθεί 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

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. Τμηματική πληρωμή του έργου σύμφωνα με τα παρακάτω

Τίτλος	Ποσοστό επί της σύμβασης	Πληρωμή
Τμηματική Παράδοση 1	25%	Με την εγκατάσταση του έτοιμου λογισμικού και την παράδοση της Φάσης Α (Π.Α1-Α6) [M4]
Τμηματική Παράδοση 2	15%	Με την παράδοση του συστήματος Ψηφιακής Θυρίδας (Π.Β1) [M10]
Τμηματική Παράδοση 3	20%	Με την παράδοση του συστήματος ECM (Π.Β2) [M20]
Τμηματική Παράδοση 4	15%	Με την παράδοσης των λοιπών υποσυστημάτων, στο τέλος της φάσης Γ [M29]
Τμηματική Παράδοση 5	25%	Με την αποδοχή των υπολοίπων παραδοτέων της φάσης και την οριστική παραλαβή του έργου [M34]

2. Με τη χορήγηση έντοκης προκαταβολής ποσοστού **30%** της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και το υπόλοιπο θα καταβάλετε τμηματικά σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα στον 1ο τρόπο πληρωμής, και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ανωτέρω ποσοστό της πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής) και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής μέχρι την εν λόγω τμηματική παραλαβή.

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

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 1901721360005136088985432

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 .

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

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

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

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 θα ταχθεί από την ειδική όχληση. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

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

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

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

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου. Ειδικότερα:

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 των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού-φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (Απορριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

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

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την επιτροπή παραλαβής για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.1.2. Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

6.1.3. Για την προσήκουσα και έγκαιρη παραλαβή των υπηρεσιών τηρείται από τον ανάδοχο ημερολόγιο στο οποίο καταγράφονται η τμηματική εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, η καθημερινή απασχόληση του προσωπικού σε αριθμό και ειδικότητα, έκτακτα συμβάντα και άλλα στοιχεία που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης. Το ημερολόγιο συνυπογράφεται από τον επόπτη της σύμβασης, που μπορεί να σημειώσει επί αυτού παρατηρήσεις για την τήρηση των όρων της σύμβασης και φυλάσσεται στον χώρο εκτέλεσης της υπηρεσίας ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό προσκομίζεται από τον ανάδοχο στη έδρα της υπηρεσίας, εφόσον τούτο ζητηθεί. Οι καταγραφές του αποτελούν στοιχείο για την παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης από την επιτροπή παραλαβής.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε τριαντατέσσερις (34) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής του συμφωνητικού.

Ως διάρκεια νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στη συνέχεια.

Στη συνολική διάρκεια της σύμβασης περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της διαδικασίας για την οριστική παραλαβή του έργου.

Το χρονοδιάγραμμα περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Ι αλλά και ακολουθεί αμέσως κατωτέρω, μαζί με τους στόχους και τα παραδοτέα κατά τις έξι φάσεις του, καθώς και τα σημαντικότερα ορόσημα του έως και την θέση του σε παραγωγική λειτουργία.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

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

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α:

1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1.Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης

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

Φορέας Διαχείρισης	XXXXXX
Φορέας Υλοποίησης	Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε
Φορέας Χρηματοδότησης	XXXXXX
Κύριος του Έργου	Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας
Φορέας Λειτουργίας του Έργου	Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας
Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου	-

1.1.1. Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή

Η «**Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη 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 Β' 5386/07-12-2020), 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 υποστήριξή της για την εκτέλεση όμοιων δράσεων και έργων με στόχο την ενδυνάμωση της διοικητικής αποτελεσματικότητάς της.

β) Η εκτέλεση έργων στον τομέα της πληροφορικής, της επικοινωνίας και των νέων τεχνολογιών για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο εφαρμογής των επιχειρησιακών προγραμμάτων του ΕΣΠΑ ή άλλων ευρωπαϊκών συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, ή/και

εθνικών προγραμμάτων, απ' όπου κι εάν αυτά χρηματοδοτούνται (λ.χ. από ενωσιακούς ή/και από εθνικούς πόρους ή/και μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων), και η υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης για την εκτέλεση σχετικών έργων.

γ) Η υποστήριξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως βασικός επιτελικός βραχίονας υλοποίησης της στρατηγικής, των έργων και δράσεων του Υπουργείου στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης της χώρας.

δ) Η υποστήριξη ή/και διαχείριση της λειτουργίας συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας της δημόσιας διοίκησης, όπως προβλέπεται ήδη στο ν. 2860/2000 (άρθρο 24 παράγραφος 6γ).

ε) Η ανάληψη της εκτέλεσης πράξεων και ενεργειών τεχνικής υποστήριξης, που χρηματοδοτούνται από επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ ή από άλλα συγχρηματοδοτούμενα ευρωπαϊκά προγράμματα, ή/και εθνικά προγράμματα με χρηματοδότηση μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων ή/και μέσω του τακτικού Προϋπολογισμού.

στ) Η χωρίς αντάλλαγμα υποστήριξη των ενδιάμεσων φορέων διαχείρισης για δράσεις κρατικών ενισχύσεων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, ή/και άλλων συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, ή/και εθνικών προγραμμάτων δράσεων κρατικών ενισχύσεων χρηματοδοτούμενα από κάθε πηγή χρηματοδότησης (λ.χ. ενωσιακή ή/και εθνική) ύστερα από αίτηση του φορέα και υπογραφή σχετικής προγραμματικής συμφωνίας με την εταιρεία.

ζ) Η ανάληψη ως δικαιούχου ή ενδιάμεσου φορέα της υλοποίησης πράξεων σχετικών με Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών που απευθύνονται σε πολίτες ή σε επιχειρήσεις (κρατικές ενισχύσεις) και χρηματοδοτούνται από συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ή/ και εθνικά προγράμματα χρηματοδοτούμενα από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων ή/και από κάθε άλλη πηγή.

η) Η ανάληψη της υλοποίησης ενεργειών τεχνικής βοήθειας που χρηματοδοτούνται από επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ ή/και από άλλα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ή/και εθνικά προγράμματα με πηγή χρηματοδότησης ενωσιακούς ή/και εθνικούς πόρους ή/ και μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.

θ) Η συστηματική τεκμηρίωση και παρακολούθηση των χαρακτηριστικών, των προβλημάτων και της εξέλιξης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης, την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων και δράσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της και τη διευκόλυνση της μεταφοράς και προσαρμογής ξένης εμπειρίας και καλών πρακτικών στο ελληνικό διοικητικό περιβάλλον.

ι) Η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων για τα θέματα που σχετίζονται με την πρόοδο της Ελλάδας σε θέματα κοινωνίας της πληροφορίας και ψηφιακής σύγκλισης στους τομείς των τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και σε άλλους τομείς, η εξέλιξη των οποίων διέπεται από τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

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

1.1.2. Φορέας Χρηματοδότησης

Φορέας Χρηματοδότησης του έργου είναι το Υπουργείο Εσωτερικών.

1.1.3. Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας

Κύριος και Φορέας Λειτουργίας του έργου «Ψηφιοποίηση Αρχείου Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας» είναι η Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας (ΓΓΙ). Η ΓΓΙ ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών. Η Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών εποπτεύει τη λειτουργία της Κεντρικής και των Περιφερειακών Διευθύνσεων του Υπουργείου, καθώς και την τήρηση του νομικού πλαισίου που διέπει την ελληνική ιθαγένεια.

Στόχος της Γενικής Γραμματείας είναι τόσο η απλούστευση των διαδικασιών όσο και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών, ώστε να επιτευχθούν η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα, ενώ παράλληλα δε θα πρέπει να παραβλέπεται ότι είναι υποχρέωση της πολιτείας να ενημερώνει με πληρότητα τους πολίτες και την κοινωνία.

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 της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας (ΓΓΙ) 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

- **Επιτροπή Παρακολούθησης Έργου (ΕΠΚΕ)**

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

- **Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΒΕ)**

Για την παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων του Έργου, θα οριστεί «Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΒΕ) (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

Ακολουθεί μια περιγραφή της κατάστασης σήμερα, όσον αφορά ενδεικτικά τη διαδικασία απόκτησης ιθαγένειας με πολιτογράφηση. Ο αλλοδαπός που επιθυμεί να γίνει Έλληνας πολίτης πρέπει να προσκομίσει συγκεκριμένα δικαιολογητικά στα γραφεία των περιφερειακών διευθύνσεων ιθαγένειας, ώστε να ξεκινήσει η διαδικασία ελέγχου τους για την απόδοση της Ιθαγένειας.

Τα δικαιολογητικά πολιτογράφησης είναι κυρίως η αίτηση πολιτογράφησης, η οποία υποβάλλεται στην Υπηρεσία Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών του τόπου διαμονής του ενδιαφερομένου και συνοδεύεται από τα ακόλουθα έγγραφα:

- Ακριβές αντίγραφο ισχύοντος αλλοδαπού διαβατηρίου ή άλλου αποδεικτικού ταυτοπροσωπίας. Αν ο αλλοδαπός αδυνατεί αντικειμενικά να κατέχει διαβατήριο, αρκεί η άδεια διαμονής που χορηγείται στις περιπτώσεις ατόμων ως στερούμενων αντικειμενικά διαβατηρίου.
- Τίτλος νόμιμης διαμονής σε ισχύ.
- Πιστοποιητικό επάρκειας γνώσεων για πολιτογράφηση (Π.Ε.Γ.Π.)
- Πρωτότυπο πιστοποιητικό γέννησης νομίμως επικυρωμένο και επίσημα μεταφρασμένο, ή άλλο ισοδύναμο πιστοποιητικό που προβλέπεται από τη νομοθεσία της χώρας πρώτης ιθαγένειας. Αν ο αλλοδαπός είναι δικαιούχος διεθνούς προστασίας ως πρόσφυγας, ή έχει υπαχθεί σε καθεστώς επικουρικής προστασίας, ή είναι ανιθαγενής και αδυνατεί να προσκομίσει πιστοποιητικό γέννησης, αρκεί η πράξη αναγνώρισής του ως πρόσφυγα, υπαγωγής του στο καθεστώς επικουρικής προστασίας, ή το οικείο δελτίο ανιθαγενούς, αντίστοιχα. Αν ο αλλοδαπός έχει γεννηθεί στην Ελλάδα, αρκεί η ληξιαρχική πράξη γέννησης.
- Εκκαθαριστικά σημειώματα ή πράξεις διοικητικού προσδιορισμού φόρου των οικονομικών ετών που αντιστοιχούν στα έτη προηγούμενης νόμιμης παραμονής στη χώρα, που απαιτούνται κατά περίπτωση, με βάση τα οποία να προκύπτει η φορολογική υποχρέωση του αιτούντος, ως κατοίκου της Ελλάδας.

- Αριθμό μητρώου κοινωνικής ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.).
- Ηλεκτρονικό παράβολο

Ο αιτών με την αίτηση του παρέχει εξουσιοδότηση στην αρμόδια υπηρεσία να συλλέξει, να επεξεργαστεί, καθώς και να διαβιβάσει τα προσωπικά του δεδομένα εντός του αρμόδιου φορέα αποκλειστικά για τους σκοπούς εξέτασης της αίτησής του.

Για τη διακρίβωση της οικονομικής ένταξης του αιτούντος λαμβάνονται υπόψη η ύπαρξη σταθερής εργασίας στη Χώρα και η εν γένει οικονομική του δραστηριότητα, αλλά και η διαρκής εκπλήρωση των φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων του απέναντι στην Πολιτεία.

Για τη διακρίβωση της κοινωνικής ένταξης του αιτούντος λαμβάνονται υπόψη ιδίως η διαμόρφωση συγγενικού δεσμού με Έλληνα πολίτη, η εξοικείωση του με τα ήθη και έθιμα της ελληνικής κοινωνίας, η συμμετοχή του σε εθελοντικές δραστηριότητες, αθλητικές ομάδες, δραστηριότητες του δήμου και εκδηλώσεις της κοινωνίας των πολιτών.

1.2.1 Πληροφοριακή Υποδομή Φορέα Λειτουργίας η οποία σχετίζεται άμεσα με το συγκεκριμένο έργο

Στο φορέα λειτουργίας λειτουργεί παραγωγικά η πλατφόρμα Enterprise Content Management (ECM) System Papyrus Release 7.5 μέσω σχετικής παραμετροποίησης, ακολουθώντας μια ολιστική προσέγγιση στην ψηφιοποίηση όλων των σχετικών διαδικασιών και των συναλλαγών με τους υποψηφίους. Στην πλατφόρμα αυτή έχουν αναπτυχθεί τα παρακάτω.

1.2.1.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Υπόθεσης Κτήσης Ιθαγένειας

Το ΟΠΣ Διαχείρισης Υπόθεσης Ιθαγένειας αποτελεί τμήμα του υποέργου 1 της πράξης «Πληροφοριακό Σύστημα για τον Εκσυγχρονισμό της Διαδικασίας Έκδοσης Αδειών Διαμονής και Απόδοσης Ιθαγένειας στην Ελληνική Επικράτεια» και σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με σκοπό την τυποποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών της ΓΠΙ που αφορούν στις υποθέσεις Ιθαγένειας για όλες τις περιπτώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία.

Το σύστημα υποστηρίζει τη συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών και δικαιολογητικών σε μια Υπόθεση Ιθαγένειας, και την παρακολούθηση της πορείας και την καταγραφή του ιστορικού του κύκλου διεκπεραίωσης των αιτημάτων των ενδιαφερόμενων, από την αρχική αίτηση του ενδιαφερόμενου, έως και την εισήγηση, την έκδοση της σχετικής απόφασης ιθαγένειας και τα τυχόν μετέπειτα βήματα (π.χ. ορκωμοσία, εγγραφή στο Μητρώο Πολιτών κ.λπ.).

Συγκεκριμένα, το εν λόγω σύστημα παρέχει στους χρήστες της ΓΓΙ την παρακάτω λειτουργικότητα:

- Διαχείριση αιτημάτων Ιθαγένειας
- Διαχείριση κεντρικού μητρώου πληροφοριών για τον κάθε αιτούντα
- Διαχείριση Υπόθεσης Ιθαγένειας
- Διακίνηση Υπόθεσης μεταξύ της κεντρικής διεύθυνση και των περιφερειακών διευθύνσεων βάση τυποποιημένων ροών εργασίας
- Αποδελτίωση σχετικών δικαιολογητικών αιτούντα, πιστοποιητικών και πρωτοκόλλων αλληλογραφίας με τον ενδιαφερόμενο και τις τρίτες υπηρεσίες
- Διεπαφές ελέγχου κριτηρίων και αξιολόγηση βάση της ισχύουσας νομοθεσίας
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση σε πληροφορίες από πιστοποιημένους χρήστες στην ΓΓΙ
- Παραγωγή τυποποιημένων εγγράφων προς τρίτους
- Διαλειτουργικότητα για άντληση δεδομένων από τρίτα συστήματα (πχ. Στοιχεία άδειας παραμονής από την Μετανάστευση)

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου το ΟΠΣ Διαχείρισης Υπόθεσης Ιθαγένειας θα πρέπει να αντικατασταθεί με ένα σύγχρονο, βελτιωμένο και παραμετροποιήσιμο σύστημα που θα αποτελεί λειτουργική επέκταση των υφιστάμενων συστημάτων που υποστηρίζουν την διενέργεια των Εξετάσεων Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (Π.Ε.Γ.Π) της ΓΓΙ, όπως περιγράφεται στην επόμενη ενότητα, και θα βασίζεται στα υποσυστήματα που το απαρτίζουν, ώστε να διαλειτουργεί πλήρως και αμφίδρομα συνολικά με την πληροφοριακή υποδομή του Οργανισμού και τα υπόλοιπα υποσυστήματα που θα υλοποιηθούν.

Τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία υποστηρίζουν την διενέργεια των Εξετάσεων Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (Π.Ε.Γ.Π) είναι τα ακόλουθα:

- Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση.
- Το Σύστημα επιλογής Αξιολογητών / Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων για τις εξετάσεις κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων.
- Η προαναφερθείσα υποδομή ECM, η οποία αποτελεί την πλατφόρμα λογισμικού στην οποία υλοποιήθηκαν τα δύο παραπάνω πληροφοριακά συστήματα.

1.2.1.2 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση

Από την έναρξη του νέου νομοθετικού πλαισίου για την κτήση ιθαγένειας λειτουργεί και το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση».

Το έργο αφορά όλη την διαδικασία οργάνωσης των εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση ξεκινώντας από τις αιτήσεις των υποψηφίων, την πρόσβαση στην τράπεζα θεμάτων και σε ανακοινώσεις της Γ.Γ. Ιθαγένειας και φτάνοντας στην οριστικοποίηση των υποψηφίων με τον ορισμό των εξεταστικών κέντρων και την αντιστοίχιση των υποψηφίων σε αυτά.

Το σύστημα αποτελείται από ένα υποσύστημα που είναι προσβάσιμο μέσω της ενιαίας ψηφιακής πύλης (gov.gr) από εξωτερικούς χρήστες και ένα υποσύστημα προσβάσιμο από τους εσωτερικούς χρήστες της Γ.Γ. Ιθαγένειας. Στο πλαίσιο των συγκεκριμένων αιτήσεων ο αιτών υποβάλει δικαιολογητικά ταυτοπροσωπίας και στο τέλος της διαδικασίας παράγονται τα αντίστοιχα πιστοποιητικά.

Στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να ενσωματωθεί το εν λόγω έργο για την διεξαγωγή των εξετάσεων με τα συστήματα που θα υλοποιηθούν.

1.2.1.3 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα επιλογής Αξιολογητών/Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων για τις εξετάσεις κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων της ΓΓΙ

Μέρος της συνολικής πληροφοριακής υποδομής για την διενέργεια των εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων της ΓΓΙ αποτελεί το ΟΠΣ επιλογής Αξιολογητών/Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων.

Το έργο υποστηρίζει όλη τη διαδικασία οργάνωσης και επιλογής του προσωπικού για τη διενέργεια των εξετάσεων καθώς και την κατάθεση των απαραίτητων στοιχείων από τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία για την εκκαθάριση των πληρωμών τους.

Στα πλαίσια της διενέργειας των εξετάσεων το σύστημα υποστηρίζει την καταγραφή των βαθμολογιών των συμμετεχόντων, τις διαδικασίες επαναξιολόγησης και τον υπολογισμό του αποτελέσματος κάθε εξέτασης με δυνατότητα εξαγωγής, καθώς και την έκδοση του πιστοποιητικού επάρκειας γνώσεων και την επαλήθευσή του από τρίτες εφαρμογές μέσω προσφερόμενης διεπαφής λογισμικού (API).

Αντίστοιχα, στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει και το συγκεκριμένο υποσύστημα να ενσωματωθεί πλήρως στην πληροφοριακή υποδομή που θα υλοποιηθεί και τα επιμέρους υποσυστήματα του έργου.

1.2.2 Παρούσα Κατάσταση – Αναγκαιότητα Υλοποίησης

Σήμερα ενδεικτικά ο αιτών κτήσης ιθαγένειας υποβάλει τα έγγραφα που αναφέρονται στο νομικό πλαίσιο στις περιφερειακές διευθύνσεις ιθαγένειας κυρίως σε έγχαρτη μορφή.

Αντίστοιχα έγγραφα υποβάλει και κατά την υποβολή της ηλεκτρονικής αίτησης για το πιστοποιητικό επάρκειας γνώσεων για Πολιτογράφηση (Π.Ε.Γ.Π).

Αντίστοιχα οι υπάλληλοι των υπηρεσιών αιτούνται σε τρίτες υπηρεσίες έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο. Αυτά τα έγγραφα μπορεί η υπηρεσία να τα αιτηθεί, είτε απευθείας στην τρίτη υπηρεσία, είτε μέσω του αιτούντα ο οποίος θα πρέπει ο ίδιος να κάνει αίτημα στην τρίτη υπηρεσία, και στη συνέχεια να προσκομίσει το έγγραφο. Αντίστοιχα και οι περιφερειακές υπηρεσίες απαιτείται να ζητούν έγγραφα από τρίτες υπηρεσίες και στη συνέχεια να επικαιροποιούν τις απαντήσεις τους σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τα έγγραφα που καταλήγουν στη ΓΓΙ από τον ενδιαφερόμενο και τους σχετικούς φορείς, αποδελτιώνονται στο ΟΠΣ Διαχείρισης Υπόθεσης Ιθαγένειας από το προσωπικό της υπηρεσίας και στη συνέχεια αρχειοθετούνται κυρίως σε φυσική μορφή. Τα στοιχεία των δικαιολογητικών συμπληρώνουν τις απαραίτητες πληροφορίες της Υπόθεσης Ιθαγένειας και ως αποτέλεσμα ελέγχονται τα κριτήρια του ενδιαφερόμενου ώστε η το αίτημα να προάγεται στα επόμενα βήματα της διαδικασίας.

Σε όλες τις διαδοχικές φάσεις του κύκλου ζωής των υποθέσεων ιθαγένειας η ΓΓΙ εκδίδει εξερχόμενα έγγραφα προς τον ενδιαφερόμενο και τις τρίτες υπηρεσίες, οι οποίες υπογράφονται, πρωτοκολλούνται και αποστέλλονται εξωσυστημικά από το προσωπικό.

Αντίστοιχα και η συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων της ΓΓΙ επιτυγχάνεται με κοινή βάση για τα δεδομένα του ενδιαφερόμενου και της υπόθεσης, αλλά με ξεχωριστό φυσικό και ψηφιακό αρχείο για κάθε διεύθυνση.

1.1.2.1. Βελτίωση Επιχειρησιακής Απόκρισης

Στα πλαίσια της ενιαίας στρατηγικής για πλήρη ψηφιακή μετάβαση, καθώς και εισαγωγή νέων τεχνολογιών, ώστε να επιτευχθούν η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα, αξιοποιώντας αποδοτικά της πόρους του οργανισμού, η υπάρχουσα διαδικασία χρήζει σημαντικής βελτίωσης.

Αρχικά, η υπάρχουσα διαδικασία υποχρεώνει τον αιτούντα να υποβάλει πολλαπλές φορές διάφορα δικαιολογητικά και να αιτείται σε τρίτες υπηρεσίες την έκδοση δικαιολογητικών.

Αντίστοιχα, η υπάρχουσα διαδικασία απαιτεί από το προσωπικό της ΓΓΙ να αφιερώνει αυξημένους πόρους σε εργασίες μειωμένης προστιθέμενης αξίας για την αποδελτίωση δικαιολογητικών, τον χειροκίνητο έλεγχο και την αρχειοθέτηση του μεγάλου όγκου δικαιολογητικών, καθώς και την διεκπεραίωση εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας με τον ενδιαφερόμενο, τις επιμέρους διευθύνσεις και τρίτες υπηρεσίες.

Επιπλέον, η έλλειψη ενός κεντρικού και ασφαλούς ψηφιακού αποθετηρίου δικαιολογητικών και άλλων εγγράφων σχετικών με τη διαδικασία κτήσης ιθαγένειας, δυσχεραίνει τη συνεργασία μεταξύ διευθύνσεων του οργανισμού, και ταυτόχρονα δεν επιτρέπει στον οργανισμό την απαραίτητη ευελιξία να προσαρμόζει τους ανθρώπινους πόρους του, επεμβαίνοντας εγκαίρως σε επιχειρησιακά προβλήματα.

Τέλος, με σκοπό τη βελτίωση της συνολικής επιχειρησιακή απόκρισης της ΓΓΙ στις αυξανόμενες απαιτήσεις της εποχής για διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και ευελιξία, καθιερώνεται η ανάγκη για αναβάθμιση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών του οργανισμού με τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών, προώθηση της διαλειτουργικότητας της ΓΓΙ με τρίτες υπηρεσίες, καθώς και αναβάθμιση της πληροφοριακής υποδομής, ώστε να υποστηρίξει τη δυνατότητα συνεχούς

βελτιστοποίησης, αναπροσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών σε πραγματικό χρόνο μέσω εργαλείων παραμετροποίησης.

1.1.2.2. Κανονιστικό πλαίσιο

Στην συνέχτης περιγράφεται η νομοθεσία που διέπει τις ενέργειες κτήσης ιθαγένειας

4735/20	197 A	<u>Τροποποίηση του Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας, νέο πλαίσιο επιλογής διοικήσεων στον δημόσιο τομέα, ρύθμιση οργανωτικών θεμάτων της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας και της Γενικής Γραμματείας Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, ρυθμίσεις για την αναπτυξιακή προοπτική και την εύρυθμη λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις.</u>
4674/20	53 A	<u>Στρατηγική αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις.</u>
4332/15	76 A	<u>Τροποποίηση διατάξεων Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας–Τροποποίηση του Ν. 4521/2014 για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2011/98/ΕΕ σχετικά με την ενιαία διαδικασία υποβολής αίτησης για τη χορήγηση στους πολίτες τρίτων χωρών ενιαίας άδειας διαμονής και εργασίας στην επικράτεια κράτους–μέλους και σχετικά με κοινό σύνολο δικαιωμάτων για τους εργαζομένους από τρίτες χώρες που διαμένουν νομίμως σε κράτος–μέλος και 2014/36/ΕΕ σχετικά με τις προϋποθέσεις εισόδου και διαμονής πολιτών τρίτων χωρών με σκοπό την εποχιακή εργασία και άλλες διατάξεις</u>
3838/10	A49/10	<u>Σύγχρονες διατάξεις για την Ελληνική Ιθαγένεια και την πολιτική συμμετοχή ομογενών και νομίμως διαμενόντων μεταναστών και άλλες ρυθμίσεις</u>
3284/04	A217/04	1.2.3.2

1.2.3 Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος (G-Cloud)

1.2.3.1 Περιγραφή

Το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud, περιλαμβάνει:

α) την πλέον σύγχρονη πρότυπη υποδομή Κέντρου Δεδομένων (χώρος Data Center) που έχει στην κυριότητά του το Δημόσιο, σχεδιασμένη σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (Tier III κατά Uptime Institute). Ο χώρος του Data Center φιλοξεντεί την υπολογιστική υποδομή (IT) του G-Cloud και έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να πληροί τις υψηλότερες και αυστηρότερες διεθνείς απαιτήσεις των cloud Data Center, όσο αφορά την φυσική ασφάλεια και πρόσβαση, την ηλεκτρική παροχή, την ψύξη και τον κλιματισμό, καθώς επίσης και την πυροπροστασία και πυρόσβεση. Σε επίπεδο τηλεπικοινωνιακής υποδομής και επικοινωνίας με το διαδίκτυο, χρησιμοποιείται το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο υποστηρίζει εδώ και 10 χρόνια με επιτυχία κομβικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

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

1.2.3.2. Παροχές-Οφέλη του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους

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

A. Ασφαλή, σύγχρονη υποδομή φιλοξενίας με:

- Αδιάλειπτη παροχή τροφοδοσίας ηλεκτρικού ρεύματος
- Επαρκή και αδιάλειπτο κλιματισμό
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο με επαρκές εύρος ζώνης (μεγαλύτερο του 1Gbps αν απαιτηθεί) μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Load Balancer και SSL Offloaders/Accelerators

- Κεντρικούς μεταγωγείς και συστήματα ασφαλείας για προστασία των συστημάτων (Switches, Firewalls, IDS/IPS)
- Απαραίτητο αποθηκευτικό χώρο τόσο για παραγωγική λειτουργία όσο και για αντίγραφα ασφαλείας (backup)
- Αυτοματοποιημένο σύστημα λήψης και αποθήκευσης αντιγράφων ασφαλείας των συστημάτων (Full VM backup), με ισχυρή κρυπτογράφηση
- Εγγυημένο uplink bandwidth κατ' ελάχιστον 2,5 Gbps μέσω FCoE 10G οδεύσεων προς τους κεντρικούς μεταγωγείς και το δίκτυο αποθήκευσης (SAN)
- Πλήρη απομόνωση από τα υπόλοιπα φιλοξενούμενα συστήματα τόσο σε επίπεδο διαχείρισης, δικτύου όσο και αποθήκευσης.

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

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

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

- Αυτοδιαχειριζόμενο Virtual Firewall για παραμετροποίηση από τους διαχειριστές του φιλοξενούμενου συστήματος.
- Διακριτή παραμετροποίηση IPS/IDS για πλήρη συμμόρφωση με την μελέτη ασφαλείας του φιλοξενούμενου έργου
- Εκχώρηση δυνατότητας backup on demand/snapshot on demand.

- Καταγραφή πρόσβασης διαχειριστών και διαχειριστικών ενεργειών σε απομακρυσμένους syslog servers.
- Self Service Portal για VM Provisioning μέσω Service Catalog στο Public Cloud για εκτέλεση δοκιμών/εκπαίδευση
- Μεταφορά αντιγράφων ασφαλείας εκτός υποδομής σε κασέτες με ισχυρή κρυπτογράφηση
- IPSEC end-to-end tunnelling για δημιουργία WAN με τρίτα συστήματα

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

2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΤΗΣΗΣ

2.1 Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο του παρόντος έργου αποτελεί ο συνολικός ψηφιακός μετασχηματισμός των διαδικασιών ιθαγένειας της ΓΓΙ, η υλοποίηση κεντρικής και ενοποιημένης πληροφοριακής υποδομής που θα εξυπηρετεί στο ακέραιο τις ανάγκες των αιτούντων, του προσωπικού της ΓΓΙ, καθώς και όλων των συνεργαζόμενων φορέων στα πλαίσια της συλλογής και ελέγχου των απαραίτητων εγγράφων και πληροφοριών.

Το παρόν έργο θα αναπτυχθεί αξιοποιώντας την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή ECM στην οποία βασίζονται τα υφιστάμενα συστήματα που λειτουργούν ήδη στη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας, δηλαδή το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση» και το «Σύστημα επιλογής Αξιολογητών/Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων για τις εξετάσεις κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων της ΓΓΙ».

Τα συστήματα αυτά θα πρέπει να ενσωματωθούν επιχειρησιακά στο παρόν έργο και να διαλειτουργούν με όλα τα υποσυστήματα που θα υλοποιηθούν και να αξιοποιηθεί το σχετικό περιβάλλον παραμετροποίησης επιχειρησιακής λογικής στην οργάνωση και διαχείριση πληροφοριών, εγγράφων και διαδικασιών.

Οι βασικοί άξονες του έργου είναι η υλοποίηση ενός νέου εσωτερικού συστήματος **Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας** και η υλοποίηση συστήματος **Ψηφιακής Θυρίδας αιτούντα** η οποία θα επικουρείται από τα υποσυστήματα **Πρόσβασης Τρίτων Υπηρεσιών**, το υποσύστημα **Διαχείρισης Ερωτημάτων** αιτούντων, το υποσύστημα **Διαχείρισης Χρηστών** και το υποσύστημα **Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence)**, τα οποία θα χρησιμοποιήσουν ως βάση ανάπτυξης την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή η οποία θα παραμετροποιηθεί σχετικά.

Το σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας θα αποτελέσει το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα των υπαλλήλων των υπηρεσιών της ΓΓ Ιθαγένειας για να διαχειρίζονται αποδοτικά όλη την πληροφορία (έγγραφα, δεδομένα, διαδικασίες) σχετικά με τις υποθέσεις των αιτούντων.

Στην ουσία το παραπάνω σύστημα θα αντικαταστήσει το υφιστάμενο σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας, επεκτείνοντας τη λειτουργικότητα, αυτοματοποίηση, διαλειτουργικότητα και βοηθητικά εργαλεία και ταυτόχρονα αναβαθμίζοντας την ασφάλεια των δεδομένων των αιτούντων και την δυνατότητα παρέμβασης του οργανισμού σε συγκεκριμένα σημεία της διαδικασίας αξιοποιώντας τα παρεχόμενα εργαλεία παραμετροποίησης.

Το σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας, θα αντλεί πληροφορία και έγγραφα που έχουν κατατεθεί από τους ενδιαφερόμενους και από τρίτες υπηρεσίες και θα τα δρομολογεί βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας στις επιμέρους οργανικές δομές της ΓΓΙ για να διεκπεραιωθούν τα βήματα της διαδικασίας με ενσωματωμένη δυνατότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών.

Η Ψηφιακή Θυρίδα θα λειτουργεί ως το κεντρικό κανάλι συναλλαγών με τους αιτούντες. Μέσα από την θυρίδα ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να ανεβάζει ψηφιοποιημένα έγγραφα, να επικαιροποιεί υπάρχοντα αρχεία και να πραγματοποιεί αιτήματα προς τρίτες υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας σε αυτή όλη την απαραίτητη πληροφορία, για όλη την διάρκεια που η θυρίδα του είναι ενεργή.

Επιπρόσθετα, για την εξυπηρέτηση θεμάτων και πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων σχετικά με τα αιτήματα τους, θα προσφέρεται δυνατότητα κατάθεσης ερωτημάτων στις επιμέρους υπηρεσίες της ΓΓΙ μέσω του υποσυστήματος Διαχείρισης Ερωτημάτων. Τα σύστημα θα πρωτοκολλεί τα ερωτήματα των προσώπων και θα τα προωθεί στις υπηρεσίες της ΓΓΙ για απαντηθούν.

Η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και δικαιολογητικών από τρίτες υπηρεσίες θα διεκπεραιώνεται κυρίως μέσω διαλειτουργικότητας της υποδομής με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων. Για τις τρίτες υπηρεσίες που δεν διαθέτουν πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει σχετική διαλειτουργικότητα θα αξιοποιείται το υποσύστημα Πρόσβαση Τρίτων υπηρεσιών.

Για την επίβλεψη και αξιοποίηση των παραγόμενων δεδομένων από την εκτέλεση της διαδικασίας κτήσης ιθαγένειας σε αληθινό χρόνο από τα στελέχη της ΓΓΙ, θα υλοποιηθεί υποδομή Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence).

Οριζόντια σε όλη την πληροφοριακή υποδομή του έργου θα λειτουργεί το υφιστάμενο σύστημα Enterprise Content Management (ECM) – Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών μέσω του οποίου θα γίνεται η σχεδίαση και η υλοποίηση όλων των διαδικασιών (workflows) των

υποσυστημάτων του έργου. Το ECM θα πρέπει ουσιαστικά να αποτελεί τη βασική υποδομή του έργου πάνω στο οποίο θα «χτιστούν» όλα τα υπόλοιπα συστήματα.

2.2 Σκοπός και Στόχοι της Σύμβασης

Σκοπός και στόχος της σύμβασης είναι ο συνολικός ψηφιακός μετασχηματισμός των διαδικασιών κτήσης ιθαγένειας της ΓΓΙ, με την υλοποίηση κεντρικής και ενοποιημένης πληροφοριακής υποδομής που θα εξυπηρετεί στο άκραιο τις ανάγκες των αιτούντων, του προσωπικού της ΓΓΙ καθώς και όλων των συνεργαζόμενων φορέων στα πλαίσια της συλλογής και ελέγχου των απαραίτητων εγγράφων και πληροφοριών.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των σχετικών διαδικασιών αποσκοπεί επίσης στην αύξηση της παραγωγικότητας καθώς και στην εξοικονόμηση σημαντικών πόρων της Γραμματείας, βελτιώνοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη συνολική εμπειρία χρήστη όλων των εμπλεκόμενων.

Με τη χρήση τεχνολογιών αιχμής και καινοτόμες μεθόδους αυτοματοποίησης διαδικασιών και τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, το έργο αυτό σκοπεύει στην ενδυνάμωση της διαφάνειας, της συμμετοχικότητας, της προσβασιμότητας, και της προστασίας της ιδιωτικότητας και των δεδομένων των συναλλασσόμενων. Έτσι, με τρόπο ψηφιακό, αυτοματοποιημένο και τυποποιημένο διασφαλίζεται η ίση πρόσβαση στην απόκτηση ιθαγένειας.

Ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου θεωρούνται οι εξής:

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας	Τύπος	Σχετικές ενέργειες αντιμετώπισης
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων μεγάλης κλίμακας	Τεχνολογικός	Προσδιορισμός των κατάλληλων προσόντων και εμπειρίας του Αναδόχου στους όρους του διαγωνισμού, ιδιαίτερα σε επίπεδο ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής.

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας	Τύπος	Σχετικές ενέργειες αντιμετώπισης
Πλήρης κατανόηση των απαιτήσεων του έργου από τον Ανάδοχο	Οργανωτικός	<p>Λεπτομερής περιγραφή του αντικειμένου έργου στη διακήρυξη του διαγωνισμού.</p> <p>Στενή συνεργασία με τον Φορέα Λειτουργίας με στόχο τον καλύτερο σχεδιασμό και υλοποίηση των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου.</p> <p>Απαίτηση για αποκρυστάλλωση του επιπέδου κατανόησης στην Μελέτη Εφαρμογής</p>
Διαθεσιμότητα δεδομένων τρίτους φορείς	Διοικητικός	<p>Ο Φορέας Λειτουργίας θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για να εξασφαλιστεί η έγκαιρη διαθεσιμότητα των δεδομένων ή/και θα συνδράμει στις σχετικές πρωτοβουλίες του Αναδόχου.</p>

Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν στην προσφορά τους να αναπτύξουν τη δική τους προσέγγιση σχετικά με τους παράγοντες επιτυχίας και κινδύνους του έργου.

3 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ

3.1 Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος

Προκειμένου να είναι επιτυχημένη η υλοποίηση του έργου και να καταστεί λειτουργικό ώστε οι χρήστες του, εσωτερικοί και εξωτερικοί, να έχουν τα αναμενόμενα οφέλη από τη χρήση του, η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να είναι:

- «Ανοικτή» (open), η οποία υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards),
- Πολυεπίπεδη (multi-tier), βασισμένη στις απαιτήσεις του Διαδικτύου (web based), και

- Αρθρωτή (modular), ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.

Ειδικότερα, θα πρέπει να ακολουθηθούν οι παρακάτω γενικές αρχές κατά το σχεδιασμό για τις διαστάσεις της ασφάλειας, της επεκτασιμότητας, της διαλειτουργικότητας, και της χρηστικότητας.

Αρχές Σχεδιασμού Ασφάλειας

Για την επίτευξη του απαραίτητου επιπέδου ασφάλειας θα πρέπει να τηρούνται σωρευτικά οι παρακάτω αρχές σχεδίασης:

- **Προστασία ιδιωτικότητας και απορρήτου.** Η πρόσβαση σε κάθε λειτουργία και σε κάθε υποσύνολο δεδομένων πρέπει να είναι διαβαθμισμένη και να προβλέπονται οι κατάλληλοι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης και εξουσιοδότησης. Θα ακολουθηθεί ο σχεδιασμός "security by default" με την εφαρμογή των αρχών «Προστασία των Δεδομένων ήδη από το Σχεδιασμό και εξ Ορισμού» («Privacy by Design and by Default») του Κανονισμού 679/2016 (GDPR). Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τους απαιτούμενους μηχανισμούς ώστε ο Φορέας να συμμορφώνεται με το ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων».
- **Διατήρηση Ακεραιότητας.** Η διατήρηση της ακεραιότητας των δεδομένων είναι ζωτικής σημασίας για την ορθή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Θα πρέπει να προβλέπονται οι κατάλληλοι μηχανισμοί που θα διασφαλίζουν πως τα δεδομένα δεν αλλοιώνονται και προστατεύονται από φυσικές απειλές όπως πυρκαγιές, πλημμύρες, βλάβες υλικού, καθώς και από ανθρωπογενείς απειλές όπως λανθασμένους χειρισμούς, κακόβουλες ενέργειες, κ.α.
- **Διαρκής Διαθεσιμότητα.** Είναι εξαιρετικά κρίσιμο για την επιχειρησιακή λειτουργία σε περίπτωση οποιασδήποτε βλάβης, ή ζημιάς, ή καταστροφής, ή ακραίων συνθηκών φόρτου το πληροφοριακό σύστημα να μπορεί να τεθεί ξανά σε λειτουργία στο ελάχιστο δυνατόν χρονικό διάστημα εάν δεν είναι εφικτή η αδιάλειπτη λειτουργία της. Για το διάστημα μη-λειτουργίας το οποίο πρέπει να είναι το ελάχιστο δυνατό και να αποτελεί εξαιρετικά σπάνιο γεγονός, θα πρέπει να παρέχονται εναλλακτικοί τρόποι εργασίας.
- **Ανοχή σφαλμάτων (Fault tolerance).** Σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος, πρέπει να διασφαλίζεται αφενός η ταχεία επαναφορά του σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας αφετέρου η ακεραιότητα των δεδομένων της. Επίσης, είναι πολύ σημαντικό και απαραίτητο να ληφθεί μέριμνα ώστε να διασφαλιστούν τα δεδομένα ακόμη και σε περίπτωση βλάβης κάποιου συστήματος, ή φυσικής καταστροφής. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να υπάρχουν τα κατάλληλα συστήματα πλεονασμού (redundant storage) και λήψης αντιγράφων ασφαλείας.

Αρχές Σχεδιασμού Επεκτασιμότητας

Το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου αντανακλά με ακρίβεια τις παρούσες επιχειρησιακές ανάγκες της Αναθέτουσας για τη συγκεκριμένη λειτουργία, ωστόσο είναι απολύτως φυσικό και αναμενόμενο το περιβάλλον του έργου να μεταβληθεί στην πάροδο του χρόνου. Προκειμένου να μπορέσει το πληροφοριακό σύστημα που θα παραδοθεί να παραμείνει λειτουργικό σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, απαιτείται η ικανότητα προσαρμογής. Θα πρέπει η σχεδίαση να επιτρέπει τη βελτίωση και την επέκταση των προδιαγεγραμμένων σε αυτό το Έργο λειτουργιών του.

Για την επίτευξη αυτού του σκοπού θα πρέπει να ακολουθηθούν οι παρακάτω αρχές:

- **Αρχιτεκτονική συμβατή με ανοιχτά πρότυπα.** Η λειτουργικότητα που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να μπορεί να τροποποιηθεί όταν απαιτηθεί χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να στηρίζεται στη χρήση ευρέως διαδεδομένων ανοιχτών προτύπων. Η αρχή αυτή αφορά τόσο στην υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος όσο και στα λογισμικά που θα επιλεγθούν, τα οποία θα πρέπει να προσαρμόζονται στις υφιστάμενες ροές εργασίας και παραγωγής του φορέα λειτουργίας.
- **Αρθρωτή αρχιτεκτονική.** Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από αυτόνομα τμήματα λογισμικού, καθένα από τα οποία θα είναι υπεύθυνο για συγκεκριμένη λειτουργία, ώστε στο ενδεχόμενο μελλοντικής βελτίωσης κάποιας λειτουργίας να αρκεί η τροποποίηση του αντίστοιχου τμήματος και για την επέκταση της λειτουργικότητας να αρκεί η προσθήκη νέων τμημάτων.
- **Διεπαφές Λογισμικού.** Είναι κρίσιμης απαραίτητη η πλήρης και κατατοπιστική τεκμηρίωση των διεπαφών λογισμικού (APIs) μέσω των οποίων θα γίνεται η επικοινωνία μεταξύ των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος αλλά και μεταξύ αυτού και τρίτων πληροφοριακών συστημάτων. Η τεκμηρίωση θα πρέπει να καλύπτει πλήρως την δυνατότητα προσθήκης νέων τμημάτων καθώς και την τροποποίηση των υφισταμένων τμημάτων.

Αρχές Σχεδιασμού Διαλειτουργικότητας

Ανάμεσα στους παράγοντες αναγκαιότητας του Έργου είναι η καλύτερη αξιοποίηση των κοινών και συσχετιζόμενων δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που λειτουργούν ήδη στη ΓΓΙ και παράλληλη εξασφάλιση διασυνδεσιμότητας και δυναμικής «ανταλλαγής» στοιχείων-δεδομένων με τρίτους φορείς. Το πληροφοριακό σύστημα πρέπει λοιπόν να μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα και να συνεργαστεί με άλλα συστήματα, είτε της υφιστάμενης εσωτερικής πληροφοριακής υποδομής της ΓΓΙ, είτε εξωτερικά. Προς αυτήν την κατεύθυνση πρέπει να υιοθετηθούν οι παρακάτω αρχές σχεδιασμού:

- **Διεπαφές Λογισμικού.** Παρομοίως με την αντίστοιχη αρχή σχεδιασμού επεκτασιμότητας, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες οι κατάλληλες διεπαφές (APIs) για διασύνδεση με τρίτα συστήματα. Αν αυτές οι διεπαφές προσφέρονται ήδη από τα προς διασύνδεση τρίτα πληροφοριακά συστήματα δεν υπάρχει η απαίτηση για εκ νέου ανάπτυξη.
- **Συμβατότητα.** Για να διευκολυνθεί η διασύνδεση με άλλα συστήματα θα πρέπει να αξιοποιούνται τεχνολογίες που ακολουθούν διεθνή και ανοιχτά πρότυπα, όπως ενδεικτικά τα πρότυπα REST, SOAP, OGC Web Services για τις υπηρεσίες διαδικτύου,

ή τα μορφότυπα ανταλλαγής δεδομένων (JSON, XML, κ.α.). Σε κάθε περίπτωση η σχεδίαση πρέπει να συμμορφώνεται με το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας».

Αρχές Σχεδιασμού Χρηστικότητας

Στον πυρήνα του Έργου βρίσκεται ο επιτόπιος έλεγχος που πραγματοποιείται από τους εκτιμητές στο πεδίο, αλλά και η χρήση σχετικών υπηρεσιών από τους τελικούς, κάτι που καθιστά ιδιαίτερα σημαντική την φιλικότητα και τη χρηστικότητα των διεπαφών χρηστών (user interface) που θα αναπτυχθούν. Αυτές θα πρέπει να διευκολύνουν τους χρήστες να αξιοποιούν τις λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος, είτε μέσω εφαρμογής φορητής συσκευής είτε μέσω της διαδικτυακής πύλης. Οι αρχές που πρέπει να ακολουθηθούν αφορούν σε:

- **Γραφική διεπαφή χρήστη.** Το περιβάλλον εργασίας του χρήστη θα είναι πλήρως γραφικό (GUI), χρησιμοποιώντας όλα τα γνωστά χαρακτηριστικά (παράθυρα, μενού λειτουργιών, κουμπιά λειτουργιών, λίστες επιλογής κ.α.)
- **Τεχνολογίες Διαδικτύου.** Ειδικά για τις λειτουργίες που θα είναι προσβάσιμες μέσω της διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να προσφέρονται μέσω web interface. Η πρόσβαση θα γίνεται μέσω όλων των διαδεδομένων προγραμμάτων πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Mozilla Firefox, Chrome, Safari, κλπ) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση εφαρμογών, με εξαίρεση αυτές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (plug-ins). Θα πρέπει επίσης, να υπάρχει πλήρης συμβατότητα με τα πρότυπα του WWW Consortium (W3C).
- **Συνέπεια.** Οι γραφικές διεπαφές χρήστη θα πρέπει να έχουν ενιαία σχεδιαστική φιλοσοφία, ώστε να μην δημιουργούν σύγχυση στον τελικό χρήστη. Οι διαστάσεις της σχεδιαστικής φιλοσοφίας που εμπίπτουν κατ' ελάχιστον σε αυτήν την αρχή σχεδιασμού περιλαμβάνουν τους κοινούς συμβολισμούς, την κοινή ορολογία, και τις χρωματικές παλέτες.
- **Απόκριση.** Ιδιαίτερος κρίσιμος για τη χρηστικότητα των πληροφοριακών συστημάτων είναι ο χρόνος απόκρισης, ο οποίος θα πρέπει να είναι ο ελάχιστος δυνατός, επειδή οι οθόνες περιλαμβάνουν χαρτογραφικά υπόβαθρα-συνθέσεις (π.χ. layer σημειακά-πολυγωνικά, layer επεξεργασμένων δορυφορικών εικόνων κλπ.). Σε περίπτωση συγκεκριμένων λειτουργιών που είναι εκ φύσεως χρονοβόρες, θα πρέπει να εμφανίζονται τα κατάλληλα οπτικά μέσα που θα ενημερώνουν τον χρήστη για την εξέλιξη της λειτουργίας (ενδεικτικά: ποσοστό ολοκλήρωσης, εκτιμώμενος χρόνος περάτωσης).
- **Απλότητα.** Θα πρέπει να αποκρύπτεται από τον χρήστη η πολυπλοκότητα υλοποίησης των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος.
- **Φιλικότητα.** Οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος (εκτιμητές, διοικητικά στελέχη) είναι ειδικοί στην επιστήμη τους χωρίς όμως να είναι απαραίτητο να έχουν υψηλό βαθμό εξοικείωσης με τις τεχνολογίες πληροφορικής. Το ίδιο ισχύει και τους τελικούς χρήστες. Θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα ώστε το περιβάλλον εργασίας να είναι όσο το δυνατόν πιο απλό στη χρήση. Συγκεκριμένα, θα πρέπει η αλληλουχία των βημάτων των λειτουργιών να ακολουθούν τη φυσική ροή, να ελαχιστοποιηθούν τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας λειτουργίας, να υπάρχει σαφής

ένδειξη για την παρούσα κατάσταση / βήμα της λειτουργίας, σαφείς κατευθύνσεις για το πως μπορεί να ακολουθήσει ο χρήστης το επόμενο βήμα ή να επιστρέψει στο προηγούμενο, κ.α. Τέλος, θα πρέπει να ακολουθούνται κατά το δυνατόν μεθοδολογίες αναζήτησης πληροφορίας – θέασης δεδομένων που χρησιμοποιούνται από ευρέως διαδεδομένα λογισμικά, με τα οποία οι περισσότεροι χρήστες είναι εξοικειωμένοι.

3.2 Φυσική Αρχιτεκτονική

Η αρχιτεκτονική που καλείται να αναπτύξει ο Ανάδοχος, είναι πολυεπίπεδη (multi-tier), σύμφωνα με την οποία, τα δεδομένα και το περιεχόμενο αποθηκεύονται σε Βάση Δεδομένων (Database Server). Οι συναλλασσόμενοι θα έχουν πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα μέσα από web browser, από εξειδικευμένες διαδικτυακές εφαρμογές φορητών συσκευών, ή/και από εξειδικευμένες desktop εφαρμογές. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να λειτουργεί με όλους τους διαδεδομένους web browsers (Edge, Firefox, Chrome, Opera κ.λπ.) ή/και με το λειτουργικό φορητών συσκευών.

Τα χαρακτηριστικά φυσικής αρχιτεκτονικής που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του έργου σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο και δεδομένης της εγκατάστασης του συστήματος στο G-Cloud, είναι τα ακόλουθα:

- Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture) και χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ του πληροφοριακού συστήματος και των επιμέρους υποσυστημάτων του έργου.
 - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
 - Την επεκτασιμότητα των συστημάτων και υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
 - Διαθεσιμότητα: αδιάλειπτη (24 ώρες X 7 ημέρες την εβδομάδα) παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.
 - Ασφάλεια: προστασία από κινδύνους, ιούς, παραβίαση πρόσβασης, δημοσίευση εσφαλμένων δεδομένων.
 - Αξιοπιστία: ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών.
 - Ευκολία διαχείρισης: παρακολούθηση των διαδικασιών για διασφάλιση ποιοτικής παροχής υπηρεσιών.
- Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένο, ώστε να παρέχει τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης, ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές, ή και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη κατ' ελάχιστον τα πρότυπα που διέπουν τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση προσωπικών δεδομένων, καθώς και οι διεθνώς αναγνωρισμένοι κανόνες και οδηγίες προσβασιμότητας από άτομα με ειδικές ανάγκες (όπως ενδεικτικά WAI (Web Accessibility Initiative- W3C), ISO-9241, ISO- 13407 κ.λπ. και βελτιωμένες εκδόσεις αυτών (<http://www.w3.org/WAI/>)).

- Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον πλήρη και τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση, διασύνδεση, ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ του παρόντος έργου και των υφιστάμενων συστημάτων της ΓΓΙ ή/και με τις εφαρμογές των άλλων Δημόσιων Αρχών – σύμφωνα με τα όσα αναδείξει η Μελέτη Εφαρμογής. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τεκμηριώνεται η δυνατότητα ολοκλήρωσης - διασύνδεσης με εφαρμογές και δεδομένα, που ενσωματώνουν την επιχειρησιακή λογική με σκοπό την κάλυψη ενδεχόμενων μελλοντικών αναγκών του έργου.
- Η φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να εξασφαλίζει τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών, οι οποίες βρίσκονται σε εξωτερικά συστήματα, και να παρέχει τη δυνατότητα ασφαλούς διασύνδεσης και επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές και συσκευές βάσει διεθνών προτύπων (HTTP, WSDL, XML, JSON, REST, SOAP, OGC Web Services, UDDI, κ.λπ.).
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.
- 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 αλλά και στη συντήρηση του.
- Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, για την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
 - Ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων.
 - Ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας.
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.
- Υποστήριξη σε όλα τα επίπεδα ανοικτών, διεθνώς καθιερωμένων και ευρέως υιοθετημένων τεχνολογιών.
- Τα δομικά στοιχεία της λύσης θα πρέπει να έχουν υψηλή διαθεσιμότητα και να μην αποτελούν single point of failure.
- Οι τροποποιήσεις, βελτιώσεις και επεκτάσεις του πληροφοριακού συστήματος και των υποσυστημάτων θα πρέπει να υλοποιούνται εύκολα, γρήγορα και με το μικρότερο δυνατό κόστος.
- Θα πρέπει να υιοθετηθούν σύγχρονες και ισχυρές τεχνολογίες ασφάλειας σε επίπεδο:
 - Ισχυρών μηχανισμών πιστοποίησης της ταυτότητας των χρηστών σε όλα τα επίπεδα της αρχιτεκτονικής μέσω ειδικών authentication services, όπως SSL

authentication, PKI certificates κ.λπ. Ιδιαίτερα για τους διαχειριστές του συστήματος, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα πολύ-επίπεδου (multi-factor) ελέγχου αυθεντικότητας.

- Ισχυρών μηχανισμών auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών σε κάθε επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και σε συγκεκριμένα αντικείμενα ή εγγραφές της βάσης δεδομένων.
- Χρήσης single-sign-on μέσω διασύνδεσης με Active Directory, κλπ
- Ενσωμάτωση στις εφαρμογές υποστήριξης άμεσης βοήθειας (on line help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (error messages) στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
- Υψηλός βαθμός παραμετροποίησης του συστήματος.
- Ικανοποίηση των παρακάτω απαιτήσεων:
 - Έλεγχος πληρότητας των στοιχείων.
 - Ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι θεσμικά κατοχυρωμένες και να συμμορφώνονται πλήρως με την ισχύουσα σχετική νομοθεσία. Από το θεσμικό πλαίσιο θα καθοριστούν τα υποχρεωτικά στοιχεία και οι υποχρεωτικές λειτουργίες που πρέπει να διενεργούνται από το πληροφοριακό σύστημα.

3.3 Λειτουργική Αρχιτεκτονική

Για λόγους ομοιόμορφης αρχιτεκτονικής και ευκολότερης διαχείρισης του πληροφοριακού συστήματος, η παροχή πρόσβασης στην εφαρμογή φορητών συσκευών και στο διαδικτυακό περιβάλλον του πληροφοριακού συστήματος (web based) για τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς χρήστες θα βασίζεται στην ίδια πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική.

Η λειτουργική αυτή αρχιτεκτονική κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει:

- **Υπηρεσίες παρουσίασης** (presentation services) για την επικοινωνία με το χρήστη, με τη χρήση:
 - Web (HTTP) Servers. Συστοιχία εξυπηρετητών που μοιράζονται τα αιτήματα των χρηστών με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου (Load-Balancing)
 - Web Application Firewalls (WAF). Συστοιχία συστημάτων που ελέγχουν τη διαδικτυακή κίνηση και αποκόπτουν επιθέσεις
 - DNS Servers. Εξυπηρετητές υποστήριξης αιτημάτων
- **Υπηρεσίες εφαρμογών** (application services) για την υλοποίηση της επιχειρησιακής λογικής, με τη χρήση:
 - LDAP server. Σε αυτόν αποθηκεύονται τα διαπιστευτήρια των χρηστών μέσω των οποίων γίνεται η ταυτοποίηση αυτών στα πληροφοριακά συστήματα.

Υπάρχουν δύο διακριτοί κατάλογοι, ο κατάλογος των εσωτερικών χρηστών και ο κατάλογος των εξωτερικών χρηστών.

- Authentication & SSO servers. Μηχανισμός Αυθεντικοποίησης και Ταυτοποίησης Χρηστών.
- Application Servers. Συστοιχία εξυπηρετητών, οι οποίοι μοιράζονται τις εργασίες που αφορούν τη λογική και επεξεργασία με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου επεξεργασίας (load balancing).

Τα συστήματα αυτά θα χρησιμοποιηθούν για την κάλυψη αναγκών ανάπτυξης / ελέγχων νέων εφαρμογών και σελίδων κατά τη συντήρηση του νέου πληροφοριακού συστήματος. Τα παραγωγικά περιβάλλοντα και τα δοκιμαστικά περιβάλλοντα είναι δυνατόν να είναι εγκατεστημένα σε διαφορετικούς εξυπηρετητές.

3.4 Χρήστες

Οι φυσικοί ρόλοι οι οποίοι θα εμπλέκονται στη διαδικασία περιλαμβάνουν Αιτούντες, Δικηγόρους, Χρήστες των υπηρεσιών ιθαγένειας, Χρήστες Ελληνικών Προξενικών Αρχών, Χρήστες περιφερειακών υπηρεσιών του Υπουργείου Παιδείας, και όλους όσους αναφέρονται στο Κεφάλαιο 2, όπως και χρήστες άλλων υπηρεσιών που θα προκύψουν κατά την ανάλυση.

Για κάθε έναν από αυτούς τους ρόλους πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη για διαβαθμισμένη εξουσιοδότηση, η οποία μάλιστα θα είναι δυνατόν να μεταβάλλεται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Φορέα Λειτουργίας.

Επιπλέον των φυσικών ρόλων, οι λειτουργικές απαιτήσεις που αναλύονται στις επόμενες παραγράφους δημιουργούν απαιτήσεις για την ύπαρξη και ψηφιακών ρόλων, με επίσης διαβαθμισμένες εξουσιοδοτήσεις, οι οποίοι πρέπει επίσης να προβλεφθούν. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συνοδεύεται από εφαρμογή διαχείρισης χρηστών η οποία θα διαχειρίζεται τα δικαιώματα πρόσβασης για όλους τους ρόλους και όλες τις λειτουργίες.

Η αρχιτεκτονική θα εξυπηρετεί τρεις κατηγορίες χρηστών με βάση τις ενέργειες που θα εκτελούν και τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχουν:

- **Εσωτερικούς χρήστες** (Υπάλληλοι υπηρεσιών ιθαγένειας) οι οποίοι αλληλοεπιδρούν με το σύστημα και θα έχουν διαβαθμισμένη πρόσβαση σε όλα τα έγγραφα της ψηφιακής θυρίδας. Οι χρήστες είναι υπεύθυνοι για την επιχειρησιακή του λειτουργία και οι οποίοι θα πιστοποιούνται μέσω της «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)» που προσφέρει το Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- **Εξωτερικούς χρήστες υποβολής δεδομένων** (Υπάλληλοι τρίτων υπηρεσιών που υποβάλλουν έγγραφα), οι οποίοι θα πιστοποιούνται μέσω της «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)» που προσφέρει το Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Και θα είναι υπεύθυνοι για την υποβολή εγγράφων.
- **Τελικούς χρήστες** (Αιτούντες), οι οποίοι θα συνδέονται μέσω του INTERNET και θα πιστοποιούνται από υποδομή Μηχανισμού Αυθεντικοποίησης και Ταυτοποίησης τελικών χρηστών με χρήση των TAXISNET διαπιστευτηρίων.

Θα υπάρχουν σαφής διαχωρισμός και μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης των εσωτερικών χρηστών από τους εξωτερικούς και τους τελικούς χρήστες και συστήματα, ώστε να έχουν πρόσβαση στα κατάλληλα δεδομένα, χωρίς να επηρεάζεται η συνολική απόδοση τους συστήματος, ούτε η ασφάλεια στα δικαιώματα πρόσβασης των δεδομένων.

Στην Τεχνική του Προσφορά ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεωτικά θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την προτεινόμενη αρχιτεκτονική ανάπτυξης της λύσης, τα συστατικά της στοιχεία καθώς και τα επιμέρους χαρακτηριστικά, λαμβάνοντας υπόψη τις ζητούμενες προδιαγραφές που παρατίθενται στους πίνακες συμμόρφωσης.

3.5 Λογική Αρχιτεκτονική

Το μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας που θα 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 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 την επιχειρησιακή λογική (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία του κάθε πληροφοριακού συστήματος. 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 εννοχρήστησης 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.

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 σε επόμενη παράγραφο της παρούσας.

Το πλαίσιο της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

- **Επίπεδο ασφαλείας** (Enterprise Security): Αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το Σύστημα η οποία πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης/ αναίρεσης 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 στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής κατά το δυνατόν από ενιαίο γραφικό ή web-based περιβάλλον και να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.
- **Επίπεδο ανάπτυξης** (Enterprise Development): Αφορά τα εργαλεία αλλά και πλαίσια ανάπτυξης με τα οποία θα αναπτυχθούν τα παρεχόμενα υποσυστήματα αλλά και μέσω των οποίων η λειτουργικότητα των υποσυστημάτων θα επεκτείνεται επαναχρησιμοποιώντας την παρεχόμενη υποδομή στο πλαίσιο της υφιστάμενης αρχιτεκτονικής.

Στη συνέχεια της παραγράφου αυτής περιγράφονται οι προτεινόμενες λειτουργικές ενότητες οι οποίες απαρτίζουν σε επίπεδο λογικής αρχιτεκτονικής το έργο. Ωστόσο οι υποψήφιοι Ανάδοχοι είναι ελεύθεροι να προτείνουν, με αναλυτική και αντικειμενική τεκμηρίωση, εναλλακτική αρχιτεκτονική για το Έργο, εάν θεωρούν ότι καλύπτει πλήρως τις λειτουργικές και τις οριζόντιες απαιτήσεις του Έργου.

Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική περιλαμβάνει:

- Πληροφοριακό σύστημα με τα υποσυστήματά του συμπεριλαμβανομένων και των διεπαφών λογισμικού για την επικοινωνία με την υφιστάμενη πληροφοριακή υποδομή του Φορέα Λειτουργίας.
- Εξυπηρετητές Βάσης Δεδομένων (DBMS).
- Εξυπηρετητές εφαρμογών (Application Server)
- Εξυπηρετητές διαδικτυακής πύλης (Web Server)

Όλοι οι εξυπηρετητές θα πρέπει να υλοποιηθούν σε virtual machines. Τα απαραίτητα στοιχεία για την υλοποίηση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής αναλύονται σε επόμενες παραγράφους.

3.5.1 Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας

Το υποσύστημα ψηφιακής θυρίδας αποτελεί το κεντρικό περιβάλλον συναλλαγών μεταξύ ενδιαφερόμενων και ΓΓΙ.

Στη ψηφιακή θυρίδα θα εμφανίζει τα έγγραφα που αφορούν τον χρήστη τα οποία και θα συνδέονται με την αίτηση για ιθαγένεια, ενώ θα εμφανίζονται και τα έγγραφα που απαιτούνται να υποβληθούν από τον ενδιαφερόμενο ή από τις τρίτες υπηρεσίες.

Τα έγγραφα αυτά είναι δυο ειδών: η πρώτη κατηγορία αφορά έγγραφα που εισάγονται από τους χρήστες, όπως πιστοποιητικά, δηλώσεις, βεβαιώσεις κ.α. Εκτός των εγγράφων που υποβάλλονται άμεσα από τους αιτούντες υπάρχει και μια δεύτερη κατηγορία που αφορά ένα σύνολο από

έγγραφα τα οποία απαιτούνται δυνητικά και θα πρέπει να μπορούν να εισάγονται είτε αυτόματα είτε μέσω ενός περιβάλλοντος πρόσβασης υπαλλήλων τρίτων υπηρεσιών, σε διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα.

Στο εν λόγω υποσύστημα θα ενσωματωθούν και βοηθητικές ψηφιακές υπηρεσίες από την ΓΓΙ στους ενδιαφερόμενους. Συγκεκριμένα, το υφιστάμενο υποσύστημα Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση και τα υποσυστήματα προς υλοποίηση στο παρόν έργο για την κατάθεση και διαχείριση ερωτημάτων αιτούντων θα αποτελούν υποενότητες μιας ενιαίας δικτυακής πύλης

Μέρος των βοηθητικών ψηφιακών υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει η ψηφιακή θυρίδα είναι και υποσυστήματα βασισμένα σε τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (Artificial Intelligence, Machine Learning, Deep Learning) με σκοπό η αλληλεπίδραση με την θυρίδα να είναι πιο φιλική προς τον τελικό χρήστη και πιο αυτοματοποιημένη για την ΓΓΙ. Τα υποσυστήματα αναφέρονται επιγραμματικά:

- Εικονικός Βοηθός Ενδιαφερόμενου (AI Virtual Assistant – Chatbot)
- Βοηθός Ευφυούς Αξιολόγησης Δυνατότητας Κτήσης Ιθαγένειας
- Αυτοματοποιημένος Έλεγχος Υποβληθέντων Εγγράφων

3.5.2 Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας

Στα πλαίσια της ολιστικής προσέγγισης των διαδικασιών ιθαγένειας η πληροφορία που συγκεντρώνεται από την ψηφιακή θυρίδα θα καταλήγει στο κεντρικό σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας για έλεγχο και επεξεργασία. Παράλληλα, στο σύστημα θα καταλήγουν και σχετικά έγγραφα που υποβάλλονται από τρίτες υπηρεσίες.

Το υποσύστημα θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από τους χρήστες των υπηρεσιών ιθαγένειας.

Για τους χρήστες αυτούς θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας για την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)».

Οι χρήστες όλων των διευθύνσεων της ΓΓΙ μέσω του συστήματος θα έχουν πρόσβαση σε κοινό μητρώο των ενδιαφερόμενων, κοινό αποθετήριο όλων των υποβληθέντων εγγράφων, καθώς και σε όλη τη πληροφορία και το ιστορικό σχετικά με το αίτημα του ενδιαφερόμενου. Βάση της ισχύουσας νομοθεσίας τα αιτήματα εντός του συστήματος θα προωθούνται στους υπεύθυνους, οι οποίοι θα διεκπεραιώνουν τις απαραίτητες ενέργειες με χρήση ενσωματωμένων ψηφιακών υπογραφών.

Για τα έγγραφα του υφιστάμενου φυσικού αρχείου καθώς και για τη μείωση των εγγράφων που για ειδικούς λόγους καταθέτονται σε φυσική μορφή το σύστημα θα υποστηρίζει την δυνατότητα ψηφιοποίησης και εισαγωγής τους στην υπόθεση του αιτούντα.

Με σκοπό την ελαχιστοποίηση των ενεργειών αποδελτίωσης και ελέγχου των στοιχείων των υποβληθέντων εγγράφων, θα αξιοποιηθεί, πλέον της διαλειτουργικότητας με συστήματα τρίτων υπηρεσιών, και ειδικό υποσύστημα Έξυπνης αναγνώρισης φορμών και εξαγωγής δεδομένων βασισμένο σε τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (Artificial Intelligence – Machine Learning).

3.5.3 Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών

Η συνολική πληροφοριακή θα πρέπει να είναι προσβάσιμη και από τους χρήστες τρίτων υπηρεσιών με σκοπό την διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται είτε από τους αιτούντες είτε από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών ιθαγένειας.

Για τους χρήστες αυτούς θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας για την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)». Η υπηρεσία αυτή παρέχει αυθεντικοποίηση για την είσοδο των υπαλλήλων Φορέων σε εφαρμογές κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων. Οι χρήστες των τρίτων υπηρεσιών θα ενημερώνονται για τα αιτήματα των ενδιαφερόμενων και της ΓΓΙ και θα εισάγονται στην εφαρμογή ώστε να καταθέσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά-στοιχεία-απαντήσεις στην περίπτωση η σχετική συναλλαγή δεν διεκπεραιώνεται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας της ΓΓΙ με το πληροφοριακό σύστημα τη υπηρεσίας τους.

3.5.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Ερωτημάτων

Το υποσύστημα αυτό αφορά στη δημιουργία μίας πλατφόρμας (διαδικτυακή πύλη), με αντίστοιχη δυνατότητα πρόσβασης και μέσω της Ψηφιακής Θυρίδας, του υποσυστήματος πρόσβαση χρηστών τρίτων υπηρεσιών αλλά και αυτόνομα, με την οποία όλοι οι εμπλεκόμενοι θα μπορούν να υποβάλουν ερωτήματα και στη συνέχεια αυτά είτε θα διεκπεραιώνονται εσωτερικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος είτε θα διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες ή στους αρμόδιους φορείς.

Ενδεικτικά, το υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει:

- Προσβασιμότητα του περιεχομένου του ιστοτόπου από άτομα με αναπηρία.
- Δυνατότητα πρόσβασης από εναλλακτικά μέσα όπως φορητές συσκευές και κινητά.

- Υποστήριξη μηχανισμού αυθεντικοποίησης σε περιπτώσεις υποβολής επώνυμων ερωτημάτων, για τις οποίες απαιτείται από κάποιο ρυθμιστικό πλαίσιο.
- Αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με την ύπαρξη ενός σημείου επαφής των πολιτών χωρίς οι ίδιοι να χρειάζεται να γνωρίζουν όλο το ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει τη θεματική ενότητα για την οποία θα ήθελαν να υποβάλουν την ερώτηση.

Σε ό,τι αφορά στην παρακολούθηση της ροής εργασίας των εγγράφων που σχετίζονται με τα ερωτήματα, αυτή θα πρέπει να υποστηριχθεί μέσα από την οριζόντια υποδομή του συστήματος ECM - Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας, η οποία περιγράφεται παρακάτω.

Για κάθε ερώτημα θα πρέπει το σύστημα να επιτρέπει:

- Την τήρηση πλήρους ιστορικού των ενεργειών μετά την υποβολή του αρχικού ερωτήματος, κατά τη διάρκεια της εξέλιξης του χειρισμού της και μέχρι τη διεκπεραίωσή της, με ενιαίο τρόπο.
- Τον έλεγχο προόδου και την εποπτεία εργασιών σε επίπεδο φορέα, διεύθυνσης και τμήματος.
- Την αυτοματοποιημένη εξαγωγή ομοιογενών και αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων και δεικτών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θα αποτυπωθούν στην μελέτη εφαρμογής, αναφορικά με τη φύση του ερωτήματος το πλήθος, κ.λπ.
- Τη δυνατότητα στοχευμένων αναζητήσεων, π.χ. ανά πολίτη, φορέα, θεματική ενότητα κ.ά., για την αξιολόγησή τους με σκοπό τη λήψη μέτρων ή την αλλαγή του ρυθμιστικού πλαισίου.

Στόχος είναι αφενός η αύξηση της ταχύτητας απάντησης και διερεύνησης των ερωτημάτων που υποβάλλονται, καθώς και η εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων.

3.5.5 Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας

Το σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών, αφορά υπάρχουσα οριζόντια πληροφοριακή υποδομή για την διαχείριση του συνόλου της αδόμητης πληροφορίας (content) που θα επεκταθεί στο σύνολο του οργανισμού για να διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα, μέσω μία σύγχρονης πλατφόρμας **Enterprise Content Management (ECM)**.

Το σύστημα αυτό θα πρέπει να αποτελέσει τη βασική υποδομή που θα ενσωματώνει όλα τα παρεχόμενα υποσυστήματα του παρόντος έργου (Κεντρικό Σύστημα Διαχείριση Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας, Ψηφιακή Θυρίδα κλπ.) διαχειριζόμενο όλα τα έγγραφα, αρχεία και τις σχετικές

με αυτά ροές εργασίας, υποστηρίζοντας την αρχή της ενιαίας εισαγωγής αρχείων και εγγράφων και της εμφάνισής τους σε όλα τα αναγκαία περιβάλλοντα εργασίας διαχειρίζοντας όλο τον κύκλο ζωής αυτών και την διαβάθμισή τους και υποστηρίζοντας την σχετική διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Θα αποτελεί το ενιαίο Ψηφιακό Αποθετήριο της σχετικής υποδομής της ΓΓΙ, θα υποστηρίζει τις ροές εργασιών και την κατάστασή τους που αφορούν τα διαχειριζόμενα αντικείμενα πληροφορίας (information objects) του συνολικού έργου.

Θα αποτελέσει την υποδομή για την πλήρη κατάργηση της έντυπης πληροφορίας (είτε της εισερχόμενης / υποβαλλόμενης, είτε της παραγόμενης από τρίτα πληροφορικά συστήματα) καθώς επίσης και της ανάγκης χειρόγραφης υπογραφής μέσω της υποστήριξης Προηγμένης Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ψηφιακή υπογραφή) εγγράφων σε οποιαδήποτε αναγκαίο σημείο της διαδικασίας.

Το εν λόγω οριζόντιο πληροφοριακό σύστημα, θα καλύπτει τις υποχρεωτικές προδιαγραφές που αναφέρονται στο κεφάλαιο 4 και θα πλαισιωθεί από τις αναγκαίες υπηρεσίες θέσης του σε παραγωγική λειτουργία και προσαρμογής του σύμφωνα με τις ανάγκες του έργου.

3.5.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Οι χρήστες του Έργου μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις κατηγορίες:

Αιτούντες. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 2.000 ταυτόχρονους χρήστες σε περιόδους υποβολής αιτήσεων.

Εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών Ιθαγένειας. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 500 ταυτόχρονους χρήστες.

Εσωτερικοί χρήστες άλλων υπηρεσιών. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 100 ταυτόχρονους χρήστες.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη λειτουργικότητα που απαιτούν όλοι οι παραπάνω ρόλοι, με σαφή ορισμό δικαιωμάτων και εξουσιοδοτήσεων επι των οντοτήτων του έργου (έγγραφα, διαδικασίες, αιτήσεις), διαβαθμισμένα και με ασφάλεια.

3.5.7 Διαλειτουργικότητα

Για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος υποδοχής και χειρισμού ερωτημάτων απαιτείται η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων με στόχο την εφαρμογή της αρχής Μία-Φορά-Μόνο (Once Only).

Η σχεδιαστική αυτή επιλογή αποκλείει την επανάληψη της ίδιας ενέργειας από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού του υποδοχέα των ερωτημάτων, είτε πρόκειται για προσωπικό της Γενικής Γραμματείας είτε των αντίστοιχων φορέων.

Στην επικοινωνία μεταξύ των συνεργαζόμενων υποσυστημάτων θα υποστηρίζεται η αυτόματη μεταφορά όλων των απαραίτητων στοιχείων ερωτημάτων (πχ. αριθμός, ονοματεπώνυμο ερωτώντος, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ.) που έχουν υποβληθεί μέσω web form ή άλλων μεθόδων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεφωνική κλήση, κλπ.).

Με την ολοκλήρωση των υποσυστημάτων αποκλείεται η δημιουργία «νησίδων πληροφόρησης» που οδηγεί στην αποσπασματοποίηση των πληροφοριών (data silos), διευκολύνοντας την παρακολούθηση της συνολικής λειτουργίας σε επιτελικό επίπεδο και στη συναγωγή συνολικής, αξιόπιστης και ενημερωμένης πληροφόρησης.

Πρακτικά, για κάθε ερώτημα θα παρέχεται άμεση, εντούτοις υπηρεσιακώς διαβαθμισμένη πρόσβαση, για το σύνολο των εγγράφων που την αφορούν, τις ενέργειες που εκτελέστηκαν και τα αποτελέσματά τους. Σε κάθε περίπτωση, η ολοκλήρωση των υποσυστημάτων αποσκοπεί στην αποφυγή επανακαταχώρισης των στοιχείων του ερωτήματος από τον χειριστή.

3.5.8 Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας

Για την αποτελεσματική και αντικειμενική παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων της ΓΓΙ, αλλά και για την παρακολούθηση σχετικών τάσεων και ασυνεπειών στα δεδομένα, απαραίτητη είναι η ανάλυση ιστορικών και τρεχόντων δεδομένων μέσω ενός σύγχρονου συστήματος επιχειρηματικής ευφυΐας.

Μέσω του υποσυστήματος εξουσιοδοτημένοι χρήστες της ΓΓΙ θα αντλούν τα απαιτούμενα δεδομένα από το κεντρικό σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας και τα λοιπά υποσυστήματα και θα διαμορφώνουν, θα επεξεργάζονται και θα παρακολουθούν δείκτες απόδοσης και στατιστικές κατάστασης και θα μπορούν να συγκρίνουν στιγμιότυπα διαφορετικών χρονικών διαστημάτων.

Το εν λόγω υποσύστημα θα είναι ευέλικτο ώστε να υποστηρίζει την συνδεσιμότητα με το σύνολο των πληροφοριακών υποδομών της ΓΓΙ μέσω ειδικών συνδέσεων με βάσεις δεδομένων, διεπαφές λογισμικού (APIs) και εισαγωγή σχετικών αρχείων δεδομένων.

Ακόμα, το υποσύστημα θα υποστηρίζει την οπτικοποίηση και την εξαγωγή των σχετικών δεικτών και καταστάσεων στις απαραίτητες μορφές αρχείων για περαιτέρω επεξεργασία και διακίνηση, παρουσίαση.

Τέλος, μέσα από το υποσύστημα οι χειριστές έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίσουν συγκεκριμένες αυτοματοποιημένες εργασίες παραγωγής αναφορών και ενημέρωσης των χειριστών για νέα αποτελέσματα των αναφορών ενδοσυστημικά (in-app notifications) ή μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email notifications).

4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

4.1 Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας

4.1.1 Βασικά Χαρακτηριστικά

Για όλους τους αιτούντες κατά την εγγραφή τους στο σύστημα θα δημιουργείται ένας ψηφιακός φάκελος μέσα στον οποίο θα καταχωρούν οι ίδιοι ή μέσω διαλειτουργικότητας θα εισάγονται από τρίτα συστήματα όλα τα απαραίτητα έγγραφα τα οποία απαιτούνται κατά περίπτωση για τον έλεγχο της πορείας της αίτησης από τις αρμόδιες διευθύνσεις ιθαγένειας.

Ο τρόπος αυθεντικοποίησης των υποψηφίων θα γίνεται μέσω των στοιχείων του TaxisNet. Οι υποψήφιοι με την συμπλήρωση των κωδικών τους θα εγγράφονται στην πλατφόρμα. Τα παρακάτω στοιχεία θα συμπληρώνονται αυτόματα μέσω TaxisNet:

- Επώνυμο
- Όνομα
- Όνομα Πατρός
- Αριθμός Διαβατηρίου
- Ημερομηνία Γέννησης

Ο χρήστης θα πρέπει επίσης να επιβεβαιώσει τα στοιχεία επικοινωνίας που το σύστημα θα δέχεται από την υπηρεσία "Συστηθείτε" (KYC- Know Your Customer) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Σε περίπτωση που ο χρήστης θέλει να μεταβάλει τα στοιχεία θα μπορεί να δηλώσει στοιχεία επικοινωνίας, email και τηλέφωνο τα οποία θα πρέπει να επιβεβαιωθούν μέσα από μια διαδικασία πιστοποίησης.

Στα στοιχεία της διεύθυνσης θα πρέπει να δηλωθούν εκτός από Διεύθυνση, Πόλη, ΤΚ και τα παρακάτω μέσα από τα οποία το σύστημα θα μπορεί να αντιστοιχήσει τους αιτούντες στις περιπτώσεις των εξετάσεων ΠΕΓΠ

- Περιφέρεια
- Περιφερειακή Ενότητα
- Δήμος

Για τους χρήστες που είναι υπόχρεοι σε εξετάσεις ΠΕΓΠ, το σύστημα θα πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με την υπάρχουσα Τράπεζα Δεδομένων που περιέχει τα θέματα των εξετάσεων. Έτσι ο χρήστης θα έχει την δυνατότητα να βλέπει όλα τα θέματα της τράπεζας καθώς και θέματα / απαντήσεις των προηγούμενων εξεταστικών περιόδων.

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου θα πρέπει να γίνουν οι αναγκαίες αλλαγές στην υπάρχουσα εφαρμογή της τράπεζας θεμάτων ώστε να υπάρχουν και προσωποποιημένες υπηρεσίες για τους υποψηφίους.

Στην Ψηφιακή Θυρίδα θα πρέπει ο κάθε χρήστης να αναρτήσει τα έγγραφα που δύναται το σύστημα να τα αντλήσει αυτόματα. Θα πρέπει όμως για την επαλήθευση αυτών των στοιχείων το σύστημα να διαλειτουργεί με τρίτα συστήματα τα οποία θεωρούνται συστήματα αναφοράς και να τα επιβεβαιώνει.

Σαν παράδειγμα μπορούμε να αναφέρουμε την διαδικασία για το διαβατήριο.

Ο χρήστης κάνει upload αντίγραφο του διαβατηρίου και πληκτρολογεί τον αριθμό και την ημερομηνία λήξης. Το σύστημα αντλεί τα στοιχεία του αριθμού και της ημερομηνίας λήξης και από τα στοιχεία που έχει ο χρήστης δηλώσει στην εφορία, καθώς και από τα στοιχεία που έχει δηλώσει στο Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής σε περίπτωση που ο χρήστης έχει εκδώσει άδεια παραμονής. Αν όλα τα στοιχεία συμφωνούν το έγγραφο γίνεται δεκτό. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει ανάλογα με το ποια στοιχεία και από ποιες υπηρεσίες δεν συμφωνούν είτε να δοθούν οδηγίες στον χρήστη για επικαιροποίηση των στοιχείων τους σε τρίτες υπηρεσίες είτε να σημειωθεί στο έγγραφο ότι θα πρέπει κατά την επεξεργασία του από υπάλληλο της υπηρεσίας ιθαγένειας να γίνουν οι απαραίτητοι έλεγχοι.

Τα στοιχεία που μπορούν να αποθηκευτούν στην πλατφόρμα χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες.

- Στοιχεία που αναρτώνται από τον χρήστη/αιτούντα-ιθαγένεια.
- Στοιχεία που αιτείται ο χρήστης μέσα από την πλατφόρμα από τρίτες υπηρεσίες που διαλειτουργούν με το σύστημα
- Στοιχεία που αιτείται υπάλληλος των υπηρεσιών ιθαγένειας και αφορούν τον συγκεκριμένο χρήστη.

Ο χρήστης μέσα από την Ψηφιακή Θυρίδα έχει πρόσβαση στο σύνολο των ενεργειών που έχουν γίνει και αφορούν το άτομό του.

Τα έγγραφα και οι πληροφορίες που αναρτώνται είναι διαβαθμισμένες και πρόσβαση σε αυτές έχουν συγκεκριμένοι λειτουργοί των υπηρεσιών. Υπάρχουν περιπτώσεις που και ο ίδιος ο χρήστης θα πρέπει να μην έχει πλήρη πρόσβαση σε όλη την πληροφορία αλλά μόνο σε μέρος αυτής.

Μέσα από την Ψηφιακή Θυρίδα οι υπόχρεοι σε εξετάσεις για ΠΕΓΠ θα έχουν την δυνατότητα να αιτηθούν την εγγραφή τους σε επόμενη εξεταστική περίοδο, να δουν τα αποτελέσματα των εξετάσεων που ήδη έχουν πάρει μέρος καθώς και μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων να αναρτηθεί αυτόματα στα δικαιολογητικά του φακέλου το πιστοποιητικό. Για να μπορέσει να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη λειτουργικότητα το σύστημα θα πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με το υπάρχοντα έργα:

- «Παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εξετάσεων κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση»
- «Ανάπτυξη συστήματος επιλογής Αξιολογητών / Επιτηρητών, καταγραφής βαθμολογιών και αποτελεσμάτων για τις εξετάσεις κτήσης του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων της ΓΓΙ»

Στο πλαίσιο της υλοποίησης θα πρέπει να γίνουν και οποιεσδήποτε αλλαγές και προσθήκες στα παραπάνω έργα ώστε επιχειρησιακά τα τρία έργα να λειτουργούν σαν ένα ενιαίο σύστημα.

Τα έγγραφα και οι πληροφορίες οι οποίες θα υπάρχουν στην θυρίδα θα αφορούν το σύνολο των ελέγχων ερωτημάτων που γίνονται από τις υπηρεσίες ιθαγένειας για την εξέταση των αντίστοιχων αιτημάτων. Στην ενότητα της διαλειτουργικότητας αναφέρονται ένα σύνολο από ερωτήματα τα οποία θα πρέπει κατά την μελέτη εφαρμογής να απαντηθούν όσον αφορά την δυνατότητα υλοποίησής τους.

Τα δικαιολογητικά που αναρτώνται στο σύστημα θα πρέπει να έχουν χρόνο ζωής στον οποίο είναι έγκυρα. Μετά την λήξη του χρόνου στον οποίο θεωρούνται έγκυρα / επίκαιρα, το σύστημα θα πρέπει ανάλογα με τον τρόπο κτήσης τους είτε να ενημερώνει τον χρήστη ότι το έγγραφο έχει λήξει είτε θα πρέπει να αιτείται από την υπηρεσία που το έχει εκδώσει μέσω της λειτουργικότητας που έχει υλοποιηθεί την επικαιροποίησή του.

Παραδείγματα

- Διαβατήριο: Σε περίπτωση που έχει λήξει το διαβατήριο το σύστημα θα πρέπει να ενημερώσει τον χρήστη της θυρίδας ότι θα πρέπει να αναρτήσει νέο διαβατήριο σε ισχύ.
- Ποινικό Μητρώο: Αν έχει ζητηθεί από τον υπάλληλο υπηρεσίας ιθαγένειας αντίγραφο ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση μετά το πέρας συγκεκριμένης προθεσμίας πχ 6

μηνών το σύστημα αυτοματοποιημένα να ζητά ανανέωση του συγκεκριμένου πιστοποιητικού

- Στοιχεία φορολογίας: Με την αλλαγή της οικονομικής χρήσης το σύστημα αιτείται τα νέα στοιχεία από την ΑΑΔΕ.

Η ιστορικότητα των δεδομένων παραμένει στην ψηφιακή θυρίδα και οι υπάλληλοι των διευθύνσεων ιθαγένειας έχουν πρόσβαση σε όλα τα έγγραφα για όλη την διάρκεια που η θυρίδα είναι ενεργή μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης υπόθεσης κτήσης ιθαγένειας.

Ο κάθε χρήστης μπορεί μέσα από την θυρίδα να εξουσιοδοτήσει δικηγόρο να εκτελέσει για αυτόν αντίστοιχες ενέργειες για αυτών. Μέσω διαλειτουργικότητας με τους δικηγορικούς συλλόγους ο χρήστης μπορεί να επιλέξει μέσω του Αριθμού Μητρώου του τον δικηγόρο που εξουσιοδοτεί. Ο δικηγόρος θα έχει περιορισμένη πρόσβαση στα δεδομένα και στις ενέργειες που μπορεί να εκτελεί στην θυρίδα και μέσα στο χρονικό πλαίσιο που του επιτρέπει η εξουσιοδότηση που έχει οριστεί από τον χρήστη της θυρίδας.

Στην μελέτη για το GDPR η οποία θα γίνει στην πρώτη φάση του έργου θα πρέπει να καθοριστούν όλοι οι κανόνες και το πλαίσιο ασφάλειας των εγγράφων.

Θα πρέπει να καθοριστεί:

- Ποιοι χρήστες ποιων υπηρεσιών θα έχουν πρόσβαση
- Ο χρόνος μέσα στον οποίο θα έχουν πρόσβαση χρήστες υπηρεσιών στα έγγραφα της θυρίδας
- Τι θα γίνονται τα έγγραφα όταν η θυρίδα απενεργοποιηθεί

4.1.2 Εικονικός Βοηθός Ενδιαφερόμενου (AI Virtual Assistant – Chatbot)

Η ψηφιακή θυρίδα θα περιλαμβάνει καινοτόμο σύστημα εικονικής υποβοήθησης για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων που θα αναπτυχθεί αξιοποιώντας τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης.

Ο εικονικός βοηθός θα αναλαμβάνει τον ρόλο του ψηφιακού υπαλλήλου και θα αλληλοεπιδρά με τον ενδιαφερόμενο καταλαβαίνοντας και απαντώντας σε σχόλια, ερωτήσεις και παράπονα που θα τίθενται σε φυσική γλώσσα. Οι απαντήσεις του εικονικού βοηθού θα περιλαμβάνουν κείμενο οδηγιών, συνδέσμους με περαιτέρω πληροφορίες καθώς και εκπαιδευτικό υλικό που θα εκπονηθεί για την καθοδήγηση του τελικού χρήστη. Η διεπαφή αλληλεπίδρασης του βοηθού με τον χρήστη θα έχει τη μορφή συζήτησης φυσικής γλώσσας (chat) εντός της ψηφιακής θυρίδας.

Συγκεκριμένα, ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να υποβάλει ερωτήσεις για τη διαδικασία, τα κριτήρια απόδοσης ιθαγένειας ή λοιπών αιτημάτων καθώς και για ενέργειες που πρέπει να διεκπεραιώσει.

Η αλληλεπίδραση με τον εικονικό βοηθό θα γίνεται στην ελληνική γλώσσα.

Οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να κάνουν χρήση του εικονικού βοηθού, υποβάλλοντας γραπτά ερωτήματα σε ελεύθερο κείμενο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας (24x7).

Η σχετική πληροφόρηση που θα προσφέρει ο εικονικός βοηθός και οι υποστηριζόμενοι διάλογοι θα αποτελέσουν αντικείμενο της μελέτης εφαρμογής του έργου.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά Εικονικού Βοηθού (AI Virtual Assistant – Chatbot)

- Το υποσύστημα εικονικός βοηθός θα υποστηρίζει ενσωματωμένους σύγχρονους αλγόριθμους μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning), καθώς και επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing).
- Το υποσύστημα εικονικός βοηθός θα υποστηρίζει την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολλαπλών ενδιαφερόμενων.
- Ο εικονικός βοηθός θα είναι παραμετροποιήσιμος και επεκτάσιμος για την προσθήκη νέων πληροφοριών για τους ενδιαφερόμενους.
- Ο εικονικός βοηθός θα κατανοεί το νόημα των ερωτήσεων μέσω εξαγωγής οντοτήτων (Entity Extraction) και αναγνώρισης προθέσεων (Intent Recognition).
- Το υποσύστημα εικονικός βοηθός θα υποστηρίζει τη δυνατότητα «μη εποπτευόμενης μάθησης» (Unsupervised Learning), ώστε να βελτιώνεται στην αντίληψη των υφιστάμενων ερωτήσεων.
- Οι απαντήσεις του εικονικού βοηθού θα περιέχουν κείμενο, συνδέσμους, λειτουργικά μενού και πολυμέσα (video, εικόνες, φωτογραφίες ή ήχο)
- Στο τέλος κάθε συνομιλίας ο εικονικός βοηθός θα ζητεί από τον ενδιαφερόμενο να αξιολογήσει την χρησιμότητα του να καταγράφεται το ποσοστό επιτυχίας
- Το υποσύστημα εικονικός βοηθός θα υποστηρίζει τη δυνατότητα αλλαγής ή προσθήκης πρόβλεψης για νέες κατηγορίες ερωτήσεων και πληροφορίες απαντήσεων μέσω ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης-παραμετροποίησης.
- Η παραμετροποίηση του εικονικού βοηθού θα είναι δυνατή και ως προς τις διαφορετικές οντότητες (Entities) και τις διαφορετικές ροές διαλόγου (Dialogs) που υποστηρίζει.
- Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διεπαφή με τρίτα συστήματα για αξιοποίηση και τρίτων καναλιών επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο όπως Facebook Messenger και Viber.

- ο θα παρέχει τη δυνατότητα εξατομίκευσης της αυτοματοποιημένης συνομιλίας μέσω πληροφοριών που προέρχονται από προηγούμενες αλληλεπιδράσεις.
- ο Τέλος κατά τη χρήση του θα διασφαλίζεται η ασφάλεια των δεδομένων βάσει του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

4.1.3 Βοηθός Ευφυούς Αξιολόγησης Δυνατότητας Κτήσης Ιθαγένειας

Με στόχο την εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων που σκοπεύουν να καταθέσουν αίτημα απόδοσης ιθαγένειας η ψηφιακή θυρίδα θα προσφέρει ειδική διεπαφή με μηχανισμό ευφυούς αξιολόγησης δυνατότητας κτήσης ιθαγένειας, βασισμένο σε στατιστικά μοντέλα και καινοτόμες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (artificial intelligence) και μηχανικής εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning).

Το εν λόγω υποσύστημα θα αξιοποιεί ιστορικά δεδομένα του συστήματος διαχείρισης υπόθεσης κτήσης ιθαγένειας, ώστε να προσφέρει στους ενδιαφερόμενους σχετικές εκτιμήσεις για την δυνατότητα απόδοσης της ιθαγένειας.

Συγκεκριμένα, οι ενδιαφερόμενοι θα συμπληρώνουν ειδικά διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο με τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται ο βοηθός αξιολόγησης, ώστε να παρέχει εκτίμηση δυνατότητας απόδοσης ιθαγένειας.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά Βοηθού Ευφυούς Αξιολόγησης Δυνατότητας Κτήσης Ιθαγένειας

- Το υποσύστημα Βοηθού Ευφυούς Αξιολόγησης Δυνατότητας Κτήσης Ιθαγένειας (AI) θα υποστηρίζει ενσωματωμένους σύγχρονους αλγόριθμους στατιστικής ανάλυσης δεδομένων μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning).
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολλαπλών ενδιαφερόμενων.
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει άντληση δεδομένων μέσω διαλειτουργικότητας από το υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων κτήσης ιθαγένειας ώστε να προσφέρει εκτίμηση αν ο ενδιαφερόμενο πληρεί τα κριτήρια απόδοσης ιθαγένειας.
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τη δυνατότητα αλλαγής ή προσθήκης νέων κριτηρίων με παραμετροποιήσιμη βαρύτητα ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης-παραμετροποίησης.

4.1.4 Αυτοματοποιημένος Έλεγχος Υποβληθέντων Εγγράφων

Κατά την χρήση της ψηφιακής θυρίδας οι ενδιαφερόμενοι ζητούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά μαζί απαραίτητα για την προώθηση της αίτησής τους στα επιμέρους βήματα κτήσης ιθαγένειας. Ενδέχεται ένα ποσοστό των υποβληθέντων εγγράφων να αποτελείται από λανθασμένα μη-έγκυρα αρχεία. Το υποσύστημα αυτοματοποιημένου ελέγχου υποβληθέντων εγγράφων θα λειτουργεί ως ένα πρώτο επίπεδο ελέγχου του εγγράφου πριν καταλήξει στην ΓΓΙ για αξιολόγηση.

Το εν λόγω υποσύστημα θα αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής εκμάθησης ώστε να διαπιστώνει ασυνέπειες στα υποβληθέντα έγγραφα και στη συνέχεια να ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο σχετικά. Ο έλεγχος του δικαιολογητικού θα εξαρτάται από την κατηγορία του εγγράφου προς υποβολή. Το υποσύστημα θα υποστηρίζει δυνατότητες «τεχνητής όρασης», αναγνώρισης προτύπων (template recognition) και αναγνώρισης οπτικών χαρακτήρων (optical character recognition) και θα “εκπαιδευθεί” με ιστορικά δεδομένα υποβληθέντων έγκυρων εγγράφων ώστε να διαπιστώνει ασυνέπειες στην εικόνα και το περιεχόμενο των εγγράφων.

Τα ακριβή κριτήρια εγκυρότητας των εγγράφων θα αποτελέσουν αντικείμενο ανάλυσης της μελέτης εφαρμογής.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά Αυτοματοποιημένου Ελέγχου Υποβληθέντων Εγγράφων

- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει ενσωματωμένους σύγχρονους αλγόριθμους μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning).
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει αναγνώριση εικόνας (image recognition), αναγνώριση προτύπων (template matching), αναγνώρισης χαρακτήρων (optical character recognition)
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τη δυνατότητα αλλαγής ή προσθήκης νέων κριτηρίων με παραμετροποιήσιμη βαρύτητα ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης-παραμετροποίησης.
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τον έλεγχο πολλαπλών τύπων αρχείων εγγράφων όπως TIFF, JPEG, PDF, PDF/A, BMP, PCX, PNG, JPEG2000, DCX, DjVu, JBIG2, GIF.
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τον έλεγχο εγγράφων πολλαπλών σελίδων
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει δυνατότητες επεξεργασίας και καθαρισμού εικόνας (despeckle, deskew, border clear and removal, halftone removal)
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει αναγνώριση κανονικών εκφράσεων (regular expressions)
- Το υποσύστημα θα υποστηρίζει αναγνώριση στοιχείων MRZ

4.2 Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ιθαγένειας

4.2.1 Γενικά Χαρακτηριστικά

Το υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων ιθαγένειας θα αποτελέσει το κεντρικό και οριζόντιο σύστημα που θα υποστηρίξει την διαδικασία της κτήσης ιθαγένειας καθώς και των λοιπών διαδικασιών του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου ιθαγένειας από την κατάθεση του αιτήματος του ενδιαφερόμενου στην ψηφιακή θυρίδα μέχρι και την τελική έκδοση απόφασης απόδοσης της ιθαγένειας, καθώς και των τυχών επιπλέον βημάτων (π.χ. ορκωμοσία, εγγραφή στο Μητρώο Πολιτών κ.λπ.)

Το υποσύστημα θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από όλους τους χρήστες των υπηρεσιών ιθαγένειας (κεντρική και περιφερειακές διευθύνσεις) με στόχο να μπορούν να έχουν πρόσβαση στα απαραίτητα έγγραφα και δεδομένα που θα υποβάλλουν οι αιτούντες και οι εμπλεκόμενοι φορείς μέσω της ψηφιακής θυρίδας.

Για τους χρήστες αυτούς θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας για την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)». Η υπηρεσία αυτή παρέχει αυθεντικοποίηση για την είσοδο των υπαλλήλων Φορέων σε εφαρμογές κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων.

Μέχρι σήμερα η πρόσβαση του κάθε υπαλλήλου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, στο πλαίσιο των υπηρεσιακών του καθηκόντων, σε πολλές περιπτώσεις πραγματοποιούνταν μέσω της χρήσης των προσωπικών του κωδικών TAXISnet. Για την ενίσχυση της προστασίας προσωπικών δεδομένων αλλά και την ασφάλεια των συστημάτων παρέχεται πλέον με την χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας η δυνατότητα δημιουργίας νέων κωδικών, διακριτών από τους κωδικούς TAXISnet, για κάθε υπάλληλο.

Οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την είσοδο σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

Οι χρήστες αυτοί εκτός της πρόσβασης σε έγγραφα που έχουν εισαχθεί από τον αιτούντα στην ψηφιακή θυρίδα, θα έχουν την δυνατότητα μέσα από την πλατφόρμα να αιτούνται έγγραφα μέσω του μηχανισμού της διαλειτουργικότητας από άλλες υπηρεσίες ώστε να μπορούν να εκτελέσουν τις εργασίες ελέγχου που έχουν αναλάβει. Επίσης θα δίνετε η δυνατότητα να έχουν επικοινωνία

μέσα από την πλατφόρμα με τον αιτούντα ώστε να υπάρχει μια καταγεγραμμένη επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών ιθαγένειας και των αντίστοιχων πολιτών.

Όλες οι ενέργειες των λειτουργών θα καταγράφονται ώστε να είναι ανά πάσα στιγμή να εμφανίζεται στο σύστημα ποιος είχε ποια πρόσβαση στα έγγραφα και στις πληροφορίες του συστήματος

Για όσα έγγραφα απαιτείται η αναζήτησή τους και μετά την ανάλυση δεν προκύπτει η δυνατότητα διαλειτουργικότητας, θα παρέχεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους με χρήση έτοιμων προτύπων να αιτούνται από τρίτες υπηρεσίες τα αντίστοιχα έγγραφα. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα ο χρήστης να δημιουργεί αυτοματοποιημένα αυτά τα έγγραφα, να τα υπογράφει με ψηφιακές υπογραφές και να τα υποβάλει στην Τρίτη υπηρεσία είτε μέσα από την πλατφόρμα είτε μέσω της υποδομής διακίνησης εγγράφων του ΚΣΗΔΕ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

4.2.2 Μητρώο Αιτούντων

Το υποσύστημα θα περιλαμβάνει κεντρικό μητρώο αιτούντων που θα συγκεντρώνει προσωπικά στοιχεία του ενδιαφερόμενου όπως στοιχεία ταυτοποίησης, στοιχεία οικογενειακής μερίδας, στοιχεία μετανάστευσης καθώς και το ιστορικό των αιτημάτων του και των μεταβολών και επικαιροποίησης των στοιχείων του.

Οι χρήστες της ΓΓΙ θα μπορούν να αναζητούν πρόσωπα βάση των στοιχείων τους και να δημιουργούν καταστάσεις με φίλτρα που τους εξυπηρετούν. Στο μητρώο οι χρήστες της ΓΓΙ θα μπορούν επίσης να περιηγηθούν στο ιστορικό αλληλογραφίας με τον ενδιαφερόμενο καθώς και στο ιστορικό αλληλογραφία με τρίτους φορείς σχετικά με τον ίδιο.

Το μητρώο θα έχει τη δυνατότητα να ενοποιεί στοιχεία ενός ενδιαφερόμενου που έχει κάνει παραπάνω από ένα αιτήματα σε διαφορετικές υπηρεσίες της ΓΓΙ.

Όλα τα έγγραφα και στοιχεία που συνδέονται με τον συγκεκριμένο ενδιαφερόμενο θα είναι προσβάσιμα ψηφιακά και ομαδοποιημένα στις υποθέσεις των αιτημάτων.

4.2.3 Διαχείριση Υποθέσεων & Εγγράφων

Κατά την κατάθεση του αιτήματος του ενδιαφερόμενου στη ψηφιακή θυρίδα μαζί με τα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά θα δημιουργείται ειδική δομή «Υπόθεση Ιθαγένειας». Η υπόθεση θα συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες και τα έγγραφα του ενδιαφερόμενου σε μια ενοποιημένη διεπαφή. Οι χρήστες του υποσυστήματος βάση δικαιωμάτων θα μπορούν να προβάλουν, να επεξεργάζονται και να προσθέτουν νέα πληροφορία στην υπόθεση.

Η σχετική δομή θα σχεδιαστεί βάση της ανάλυσης που θα πραγματοποιηθεί στα πλαίσια της μελέτης εφαρμογής.

Ενδεικτικά η υπόθεση θα περιέχει τουλάχιστον παρακάτω στοιχεία και έγγραφα:

- Είδος/Κατηγορία Αίτησης
- Ημ/νία Αίτησης
- Στοιχεία Εισηγητή και Επιτροπής
- Πρωτόκολλα Αλληλογραφίας με ενδιαφερόμενο και τρίτες υπηρεσίες
- Σχετικές Συνεδριάσεις Επιτροπής
- Σχετικές Υποθέσεις,
- Ιστορικό Διαδικασίας
- Δικαιολογητικά
- Σχόλια και Παρατηρήσεις
- Ενδιαφερόμενος
- Χρονική Προϋπόθεση
- Δήμος Εγγραφής
- Βεβαιώσεις
- Στοιχεία Εκδότη Απόφασης
- Στοιχεία Υπηρεσίας Ορκωμοσίας
- Κατάσταση Υπόθεσης
- Ταξιδιωτικά Έγγραφα
- Άδεια Διαμονής
- Σημαντικές Ημ/νίες (Λήξης Δικαιολογητικών, Νομικά Δεσμευτικές Προθεσμίες)

Καθώς η υπόθεση του αιτούντα προωθείται σε επόμενο στάδιο θα χαρακτηρίζεται με συγκεκριμένες καταστάσεις βάση της διαδικασίας.

Οι χρήστες της ΓΓΙ θα μπορούν να αναζητήσουν υποθέσεις με φίλτρα στα στοιχεία τους και να παράγουν στατιστικά.

4.2.4 Διαλειτουργικότητα

Με στόχο την ακεραιότητα/και εγκυρότητα των δεδομένων καθώς και του απαιτούμενου χρόνου καταχώρησης δεδομένων μέρος των στοιχείων του συστήματος θα ενημερώνονται μέσω διαλειτουργικότητας με συστήματα τρίτων φορέων (πχ. Στοιχεία διαμονής από το Υπουργείο

Μετανάστευσης). Αντίστοιχα, το σύστημα θα διαλειτουργεί με τα άλλα υποσυστήματα του έργου όπως με τη ψηφιακή θυρίδα της ΓΓΙ καθώς και τα υπάρχοντα υποσυστήματα Διενέργειας Εξετάσεων Κτήσης Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση.

4.2.5 Έλεγχος Κριτηρίων

Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας της κτήσης ιθαγένειας οι χρήστες της ιθαγένειας θα μπορούν να πραγματοποιούν ελέγχους πληρότητας φακέλου καθώς και να ενημερώνουν με αυτοματοποιημένο τρόπο τον ενδιαφερόμενο για την αναγκαιότητα προσκόμισης επιπλέον δικαιολογητικών. Ο έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών και κριτηρίων θα μπορεί να πραγματοποιείται για κάποια κριτήρια αυτόματα και για κάποια άλλα χειροκίνητα όταν είναι απαραίτητη η εποπτεία του χρήστη. Τα κριτήρια θα διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο του αιτήματος ιθαγένειας και θα εμφανίζονται στον χρήστη με τη μορφή πλαισίων ελέγχου.

4.2.6 Αυτοματοποίηση Διαδικασιών

Η υπόθεση του αιτημάτων για να περάσει από τα απαραίτητα στάδια θα δρομολογείται αυτοματοποιημένα στις διάφορες υπηρεσίες/ρόλους της ΓΓΙ βάση του τύπου του αιτήματος και την ισχύουσα νομοθεσία μέσω ενσωματωμένης λειτουργικότητας μοντελοποίησης και αυτοματοποίησης ροών εργασίας. Σε κάθε στάδιο της ροής εργασίας στον χρήστη ανάλογα με τον ρόλο του θα εμφανίζονται οι διαφορετικές ενέργειες τις οποίες πρέπει να πραγματοποιήσει για να προωθήσει την υπόθεση στο επόμενο επίπεδο, ενώ καθημερινά οι χρήστες θα βλέπουν τις υποθέσεις που τους έχουν δρομολογηθεί και τις ενέργειες που έχουν να διεκπεραιώσουν συνολικά. Ταυτόχρονα, εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα μπορούν να παρακολουθούν την πορεία των υποθέσεων συνολικά σε αληθινό χρόνο μέσω ειδικών αναφορών που θα παράγει το σύστημα. Τα ακριβή βήματα της διαδικασίας θα οριστικοποιηθούν κατά την μελέτη εφαρμογής του παρόντος έργου.

4.2.7 Παραγωγή Εγγράφων από Πρότυπα

Στα διάφορα στάδια της διαδικασίας η ΓΓΙ πρέπει να μπορεί να εκδίδει αυτοματοποιημένα έγγραφα προς τον ενδιαφερόμενο αλλά και προς τρίτες υπηρεσίες και φορείς. Τα σχετικά έγγραφα θα παράγονται με μία κίνηση εντός του συστήματος και στη συνέχεια ο χειριστής θα μπορεί να επέμβει στο παραγόμενο έγγραφο αλλάζοντας το κείμενο εφόσον αυτό επιτρέπεται από τη διαδικασία. Ακόμα, μέσα από το υποσύστημα ο χρήστης μπορεί να υπογράψει τα εκδιδόμενα

έγγραφα και να τα αποστέλλει αυτόματα μέσω της ψηφιακής θυρίδας, μέσω της εφαρμογής πρόσβαση τρίτων υπηρεσιών, μέσω κεντρικής υποδομής ΚΣΗΔΕ ή ως συνημμένα ενημερωτικών μηνυμάτων αλληλογραφίας (email).

4.2.8 Ψηφιοποίηση Παλαιότερου Αρχείου

Το σύστημα θα υποστηρίζει και την ταχεία ψηφιοποίηση και αρχειοθέτηση παλαιότερων φακέλων υπόθεσης κτήσης αξιοποιώντας τεχνολογίες διαλειτουργικότητας με εξοπλισμό ψηφιοποίησης (Scanners) και barcode recognition. Συγκεκριμένα, οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να παράγουν ειδικά αυτοκόλλητα barcode τα οποία θα κολλούν σε έγγραφα του φυσικού αρχείου της ΓΓΙ και στη συνέχεια να σαρώνουν μαζικά και αταξινόμητα τα φυσικά έγγραφα ώστε οι ψηφιοποιημένες εικόνες τους να καταλήγουν στις αντίστοιχες υποθέσεις για ασφαλή φύλαξη και στιγμιαία ανάκτηση/προβολή τους.

4.2.9 Παραμετροποίηση

Βασικό στοιχείο του παρόντος υποσυστήματος θα πρέπει να είναι η δυνατότητα παραμετροποίησης των λειτουργιών από τους διαχειριστές του συστήματος και όχι μόνο από τον ανάδοχο. Ειδικά στις περιπτώσεις ροών εργασίας, πεδίων δεδομένων καθώς και παραγωγής εγγράφων και αυτόματων ενημερωτικών μηνυμάτων θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα παρέμβασης του ανάδοχου και των διαχειριστών σε αληθινό χρόνο στον σχεδιασμό του υποσυστήματος, έτσι ώστε να καλύψει και τις μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού για συνεχή βελτιστοποίηση των εσωτερικών του διαδικασιών.

4.2.10 Έξυπνη Αναγνώριση Εγγράφων και Εξαγωγή Δεδομένων

Οι χρήστες της ΓΓΙ εντός του συστήματος θα έχουν τη δυνατότητα να αποδελτιώσουν σχετικά δικαιολογητικά με αυτόματο τρόπο αξιοποιώντας εκτός από διαλειτουργικότητα με συστήματα τρίτων υπηρεσιών, και ειδικό υποσύστημα Έξυπνης αναγνώρισης φορμών και εξαγωγής δεδομένων.

Το υποσύστημα θα βασίζεται σε καινοτόμες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (Artificial Intelligence – Machine Learning), ώστε να αντιλαμβάνεται τη δομή του εγγράφου και τα σημεία στα οποία βρίσκεται η απαραίτητη πληροφορία και να συλλαμβάνει κείμενο έντυπων χαρακτήρων και barcodes το οποίο και θα καταχωρεί αυτοματοποιημένα στην

υπόθεση του Ταυτόχρονα θα ταξινομεί το έγγραφο στο σύστημα ώστε να είναι εύκολα αναζητήσιμο βάση των εξαγόμενων δεδομένων ή και με λέξεις κλειδιά στο περιεχόμενό του.

Το υποσύστημα αναγνώρισης Εγγράφων και Εξαγωγής Δεδομένων θα πρέπει να είναι σύγχρονο σύστημα επεκτάσιμης αρχιτεκτονικής βασισμένης στο σχήμα πελάτη/εξυπηρετητή (client-server) και να υποστηρίζει τουλάχιστον την παρακάτω λειτουργικότητα:

- Δυνατότητα έξυπνης αναγνώρισης προτύπου (template matching) στατικών φορμών, ημιδομημένων εγγράφων ή μη δομημένων εγγράφων.
- Δυνατότητα αναγνώρισης έντυπων χαρακτήρων
- Δυνατότητα αναγνώρισης Barcodes, Patch Codes
- Δυνατότητα αναγνώριση πλαισίων ελέγχου (checkbox) και παρόμοιων στοιχείων φορμών Check Mark και Radio Group Mark (OMR)
- Δυνατότητα αναγνώριση πολυσέλιδων εγγράφων
- Δυνατότητα μαζικής αναγνώρισης εγγράφων (batch processing)
- Δυνατότητα αυτόματου διαχωρισμού εγγράφων και ταξινόμησης
- Περιβάλλον επαλήθευσης και διόρθωσης των εξαγόμενων (verification – correction)
- Δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης και το διαμοιρασμού των εργασιών επιβεβαίωσης και διόρθωσης σε σταθμούς εργασίας
- Δυνατότητα σχεδιασμού και παράλληλης λειτουργίας πολλαπλών προτύπων & κανόνων αναγνώρισης εγγράφων (τουλάχιστον 100)
- Δυνατότητα παραμετροποίησης και σχεδιασμού προτύπων αναγνώρισης για κατηγοριοποίηση του τύπου εγγράφων και την δυναμική αναζήτηση πεδίων από αυτά με χρήση γραφικού εργαλείου
- Δυνατότητα εκπαίδευσης συστήματος αναγνώρισης σε δείγμα εγγράφων
- Δυνατότητα αυτόματης επαλήθευσης και διόρθωσης των αναγνωρισμένων χαρακτήρων με παραμετροποιήσιμους επιχειρησιακούς κανόνες και σύγκριση εξαγόμενων στοιχείων με δεδομένα των υποσυστημάτων. (πχ. Όνομα ενδιαφερόμενου, ημ/νία γέννησης)
- Δυνατότητα ελέγχου της ακεραιότητας και της συνοχής των εγγράφων
- Αναγνώριση πολλαπλών τύπων αρχείων εικόνας όπως TIFF, JPEG, PDF, PDF/A, BMP, PCX, PNG, JPEG2000, DCX, DjVu, JBIG2, GIF.
- Δυνατότητα ενσωματωμένων σύγχρονων αλγόριθμων μηχανικής εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning)

- Δυνατότητες επεξεργασίας και καθαρισμού εικόνας (despeckle, deskew, border clear and removal, halftone removal)
- Δυνατότητα αναγνώρισης έντυπων χαρακτήρων (Optical Character Recognition)
- Δυνατότητα αναγνώρισης κανονικών εκφράσεων (regular expressions)
- Δυνατότητα αναγνώρισης στοιχείων MRZ
- Πλήρης και αμφίδρομη διαλειτουργικότητα με τα υπόλοιπα υποσυστήματα του έργου

4.3 Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι προσβάσιμο και από τους χρήστες τρίτων υπηρεσιών με σκοπό την διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται είτε από τους αιτούντες είτε από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών ιθαγένειας.

Για τους χρήστες αυτούς θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας για την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)» Η υπηρεσία αυτή παρέχει αυθεντικοποίηση για την είσοδο των υπαλλήλων Φορέων σε εφαρμογές κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων.

Οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης αποτελούν έναν νέο μηχανισμό πρόσβασης των δημοσίων υπαλλήλων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου για την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους.

Μέχρι σήμερα η πρόσβαση του κάθε υπαλλήλου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, στο πλαίσιο των υπηρεσιακών του καθηκόντων, σε πολλές περιπτώσεις πραγματοποιούνταν μέσω της χρήσης των προσωπικών του κωδικών TAXISnet. Για την ενίσχυση της προστασίας προσωπικών δεδομένων αλλά και την ασφάλεια των συστημάτων παρέχεται πλέον με την χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας η δυνατότητα δημιουργίας νέων κωδικών, διακριτών από τους κωδικούς TaxisNet, για κάθε υπάλληλο.

Οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την είσοδο σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

Για κάθε υπηρεσία θα υπάρχει ένας επιχειρησιακός διαχειριστής ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για να διαχειρίζεται τους χρήστες / ρόλους της κάθε υπηρεσίας.

Σε κάθε υπηρεσία θα υπάρχει λίστα εκκρεμοτήτων για τα αιτήματα που έχουν φτάσει στην υπηρεσία, αυτά θα μπορούν να χρεώνονται σε χρήστες οι οποίοι θα τα διαχειρίζονται και στο

τέλος όταν η υπηρεσία ετοιμάσει την απάντηση αυτή θα μπορεί να υποβάλλεται μέσα από το σύστημα στην αντίστοιχη υπηρεσία ιθαγένειας.

Όλη η διαδικασία θα πρέπει να μπορεί να διεκπεραιώνεται και μέσα από την υποδομή διακίνησης των εγγράφων του ΚΣΗΔΕ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

4.4 Υποσύστημα Ερωτημάτων

4.4.1 Γενικές απαιτήσεις

Με τη δημιουργία του κέντρου ερωτημάτων αναβαθμίζεται η επιχειρησιακή λειτουργία της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας, αξιοποιώντας όλες τις υφιστάμενες και νέες υποδομές. Το λογισμικό θα υλοποιεί τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Διαλειτουργικότητα μεταξύ του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και του νέου συστήματος.
- Υποβολή ερωτημάτων μέσα από τα διαφορετικά κανάλια.
- Διαλειτουργικότητα μεταξύ υποσυστημάτων παροχής υπηρεσιών αυθεντικοποίησης, πχ ΓΓΠΣ ή οποιοδήποτε άλλο σύστημα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής.
- Διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με άλλες τεχνολογικές πλατφόρμες υποδοχής ερωτημάτων, άλλων φορέων, για τη διαβίβασή τους στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσία.

Κατά την υλοποίηση του έργου λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των μέσων επικοινωνίας των πολιτών και ειδικότερα η επικοινωνία με:

- Διαδικτυακή φόρμα (web form)
- Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)
- Ταχυδρομική επιστολή
- Τηλεφωνική κλήση

4.4.2 Υποβολή Ερωτήματος

Για την υποβολή ερωτημάτων μέσω του ιστότοπου θα πρέπει:

- Να προσδιορίζεται με σαφήνεια εάν ο επισκέπτης επιθυμεί να υποβάλει ερώτημα.
- Να υπάρχει δυνατότητα παροχής βασικής πληροφόρησης στον πολίτη γύρω από το θέμα του ερωτήματός του, πριν από κάθε επιλογή του.
- Να προσδιορίζεται ο αρμόδιος φορέας για τον χειρισμό του ερωτήματος του επισκέπτη και ο τελευταίος να ανακατευθύνεται προς αυτόν για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών

πριν την υποβολή του ερωτήματός του. Εξάλλου, σε περιπτώσεις ερωτημάτων αρμοδιότητας φορέων οι οποίοι διαθέτουν συστήματα, εφαρμογές και ιστότοπους υποδοχής ερωτημάτων και λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο διαχείρισης ερωτημάτων εκάστου φορέα, θα καταγραφούν οι απαιτήσεις διεπαφής για την ανταλλαγή πληροφοριών.

- Με την καταχώρηση επώνυμου ερωτήματος στη διαδικτυακή φόρμα, ο πολίτης θα ενημερώνεται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παραλαβή από την πλατφόρμα, αποδίδοντάς σε κάθε ένα μοναδικό αριθμό.
- Να δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη ο οποίος έχει ήδη υποβάλει ερώτημα στη διαδικτυακή φόρμα, να υποβάλει συμπληρωματικά στοιχεία επί του ερωτήματος, χρησιμοποιώντας τον αριθμό που αντιστοιχεί στο αρχικό ερώτημα και να ενημερώνεται για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
- Να υπάρχει δυνατότητα αυθεντικοποίησης των πολιτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης», για ερωτήματα που εμπίπτουν σε υποθέσεις για τις οποίες τίθεται ζήτημα εμπιστευτικότητας ή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
- Να παρέχεται η δυνατότητα σε υπαλλήλους της Γενική Γραμματείας (χειριστές τηλεφωνικού κέντρου, χειριστές ερωτημάτων, κ.λπ.) να πραγματοποιούν καταχωρίσεις τηλεφωνικών ερωτημάτων στη διαδικτυακή φόρμα.

Θα δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να περιλάβει στο ερώτημά του του άλλο πρόσφορο περιεχόμενο, πχ έγγραφα που θα την τεκμηριώνουν και θα διευκολύνουν το χειρισμό της υπόθεσής του.

4.4.3 Συμπλήρωση φόρμας ερωτήματος

Ο πολίτης εισέρχεται στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου των ερωτημάτων. Στη συνέχεια, με μία ακολουθία βημάτων καθοδηγούμενης πλοήγησης, αναπτύσσονται επιλογές που οδηγούν στον προσδιορισμό του αρμόδιου φορέα, ο οποίος πρέπει να επιληφθεί του ερωτήματος ανάλογα με τη θεματική κατηγορία που αφορά το ερώτημα. Οι σχετικές επιλογές θα εξειδικευτούν κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής του αναδόχου σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου.

Η συμπληρωμένη φόρμα, αφού ελεγχθεί για προφανή σφάλματα ή παραλείψεις, προωθείται αυτόματα για απόδοση μοναδικού αριθμού, δημιουργείται έντυπο ερωτήματος το οποίο αποστέλλεται αυτόματα στον αιτούντα.

4.4.3.1 Χειρισμός ερωτήματος

Με την επιτυχή υποβολή της συμπληρωμένης διαδικτυακής φόρμας από τον πολίτη, το ερώτημα αποθηκεύεται στο κεντρικό αποθετήριο υποθέσεων του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας.

Για κάθε συμπληρωμένη διαδικτυακή φόρμα θα πρέπει να δημιουργείται στο Σύστημα ECM - Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών μια αντίστοιχη ψηφιακή φόρμα αρχειοθέτησης η οποία δημιουργεί αυτόματα μια υπόθεση όπου βρίσκονται συγκεντρωμένα όλα τα σχετικά στοιχεία ή και έγγραφα. Κατόπιν εκκινεί η διαδικασία ενημέρωσης, όπως αναφέρεται παραπάνω.

Επιπλέον, καταχώρηση στο ECM - Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών, εφόσον ο αιτών έχει δώσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, θα ενημερώνεται με σχετικό μήνυμα για την επιτυχή παραλαβή του ερωτήματός του και θα του παρέχονται πληροφορίες που θα τον κατευθύνουν για τον περαιτέρω χειρισμό της από το φορέα.

Αυτό θα γίνεται μέσω ειδικού workflow που θα πρέπει να διαθέτει το ECM - Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών, ώστε αυτόματα με το που δημιουργείται ο αριθμός να εκκινεί μια ροή εργασίας με σκοπό την αποστολή μηνύματος για την παραλαβή του ερωτήματος, όπου και θα έχει τις παραπάνω αναφερόμενες πληροφορίες.

4.4.3.2 Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Για την υποβολή ερωτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα προτείνεται η συμπλήρωση τυποποιημένου εγγράφου (PDF form) από τον αιτούντα. Η φόρμα θα υποβάλλεται ως συνημμένο έγγραφο στο σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με την παραλαβή του από το mail server τα μεταδεδομένα των συμπληρωμένων πεδίων της PDF form θα χρησιμοποιούνται για αυτόματη αρχειοθέτηση στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και ενημέρωση του συστήματος Ερωτημάτων.

Εναλλακτικά, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με ελεύθερο περιεχόμενο θα εισάγονται από τους αντίστοιχους χρήστες αφού διαμορφώνονται σε κατάλληλη μορφή με χρήση φόρμας αντίστοιχης της διαδικτυακής.

4.4.3.3 Ταχυδρομική επιστολή

Το εισερχόμενο μετατρέπεται σε ψηφιακό έγγραφο (PDF) και αρχειοθετείται αφού διαμορφωθούν τα δεδομένα του σε κατάλληλη μορφή με χρήση φόρμας αντίστοιχης της διαδικτυακής.

4.4.3.4 Τηλεφωνική κλήση

Ερωτήματα που παραλαμβάνονται από τους χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου θα καταγράφονται από αυτούς σε προσαρμοσμένη έκδοση της διαδικτυακής φόρμας και θα ακολουθούν τον χειρισμό που περιεγράφηκε.

4.5 Σύστημα Enterprise Content Management (ECM) - Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών

4.5.1 Γενικά

Ο κατασκευαστής του προϊόντος λογισμικού να διαθέτει από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης:

α) Πιστοποιητικό ISO-9001:2015 ή νεότερο σχετικά με Διασφάλιση Ποιότητας με πεδίο εφαρμογής το Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης. β) Πιστοποιητικό ISO-27001:2013 ή νεότερο σχετικά με τη Διασφάλιση της Ασφάλειας Πληροφοριών με πεδίο εφαρμογής την Ασφάλεια Πληροφοριών για τη σχεδίαση, ανάπτυξη, διανομή, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης και γ) Πιστοποιητικό ISO-27701:2019 ή νεότερο σχετικά με τη Διαχείριση Πληροφοριών Απορρήτου από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης.

Οι απαιτήσεις σε επίπεδο χρήσης είναι:

- Εξωτερικοί χρήστες: 2000 ταυτόχρονοι (concurrent) χρήστες
- Εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών Ιθαγένειας: 500 ταυτόχρονοι (concurrent) χρήστες
- Εσωτερικοί χρήστες άλλων υπηρεσιών: 100 ταυτόχρονοι (concurrent)
- Developers' Kit

Υποστήριξη, παρουσία και λειτουργικές εγκαταστάσεις του προσφερόμενου συστήματος στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα του συγκεκριμένου προϊόντος λογισμικού στην Ελλάδα, τουλάχιστον την τελευταία δεκαετία.

4.5.2 Αρχιτεκτονική

Σύστημα αρχιτεκτονικής n-tier ($n \geq 3$), multi-threaded.

Σύστημα ανεξάρτητο από: α) Λειτουργικά Συστήματα: MS Windows server & Linux. β) Βάσεις Δεδομένων (σε οποιοδήποτε RDBMS): Oracle, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, DB2, Maria DB. και γ) Application Servers (σε οποιοδήποτε J2EE): WildFly / JBoss, WebLogic.

Υποστήριξη πολλαπλών διεπαφών χρήστη (user interfaces), κατ' ελάχιστον: Web Client, Desktop Client, Mobile App (iOS, Android).

Διάφανη τήρηση των αρχείων εντός του Αποθετηρίου Εγγράφων (Document Repository / Vault) ώστε οι χρήστες να μη γνωρίζουν την ακριβή τους θέση (file path). Δυνατότητα τήρησης των αποθετηρίων εγγράφων και μέσα σε τρίτα συστήματα, όπως π.χ. σε blob πεδία της βάσης δεδομένων.

Πολλαπλά επίπεδα κρυπτογράφησης κατ' ελάχιστον: Κρυπτογράφηση των εγγράφων στα αποθετήρια όπου βρίσκονται. Το κλειδί να είναι ≥ 256 . Χρήση τεχνικών ταυτοποίησης μοναδικά των εγγράφων σε κάθε έκδοση τους με secure hash functions. Χρήση κρυπτογραφημένου καναλιού επικοινωνίας (SSL).

Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να προβεί σε ρυθμίσεις του συστήματος όπως: Ορισμός πιστοποιητικού ψηφιακών υπογραφών. Εμφάνιση / παράλειψη παραθύρων κατά τη διεκπεραίωση, για γρηγορότερη ολοκλήρωση της διαδικασίας. Εμφάνιση / παράλειψη παραθύρου υπογραφών. Αποστολή ή όχι των στοιχείων δρομολόγησης με email. Επιπλέον ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να προβεί σε ρυθμίσεις όπως: Μέγεθος σελίδας, Αριθμός σελίδων, Αριθμός γραμμών που θα εμφανίζονται στις λίστες εγγράφων.

4.5.3 Ψηφιακές Υπογραφές (Digital Signatures)

Δυνατότητα Εισαγωγής Ψηφιακών Υπογραφών (digital signatures) στα έγγραφα, σύμφωνα με τον κανονισμό eIDAS και με χρήση χρονοσήμανσης υπογραφής μέσω time-stamp server. Υποστήριξη ψηφιακών υπογραφών μέσω USB Token & Απομακρυσμένες (SaaS – Token less). Χρήση μέσα από το Web Client και το Desktop και για τα δύο παραπάνω είδη ψηφιακών υπογραφών. Χρήση μέσα από το Mobile App απομακρυσμένων ψηφιακών υπογραφών.

Οι υπογραφές θα πρέπει να συμμορφώνονται με τα πρότυπα: PAdES LT-Level ώστε να είναι LTV enable (Long Term Validation). PAdES LTA-Level (Long Term with Archive time-stamp). Δυνατότητα ενσωμάτωσης χρονοσήμανσης στο έγγραφο, επικυρώνοντας την υπογραφή για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά τη δημιουργία της, ώστε να αντιμετωπισθεί μακροπρόθεσμα η εγκυρότητα των υπογραφών.

Δυνατότητα εισαγωγής πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών ανά έγγραφο. Δυνατότητα εισαγωγής ψηφιακών υπογραφών σε πολλαπλά επιλεγμένα από τον χρήστη έγγραφα σε μία κίνηση. Ο χρήστης να μπορεί να ορίσει μορφή της υπογραφής του μέσω αρχείου εικόνας που θα συνδέεται με το ψηφιακό του πιστοποιητικό. Δυνατότητα να επιλέξει ο χρήστης την σελίδα και την περιοχή πάνω στην σελίδα που θα εισαχθεί η υπογραφή.

Δυνατότητα να δημιουργούνται μέσα από γραφικό περιβάλλον πρότυπα έγγραφα (templates) πάνω στα οποία να ορίζεται η σελίδα και το σημείο στην σελίδα που θα ενταχθεί κάθε μία από τις υπογραφές, οι υπογράφωντες και η σειρά και ροή των υπογραφών. Δυνατότητα εισαγωγής αυτοματοποιημένα ψηφιακής σφραγίδας (electronic seal) σε όλα τα έγγραφα που εισάγονται στο σύστημα.

4.5.4 Περιβάλλον Ανάπτυξης (Developer's Kit)

Παραμετροποίηση της επιθυμητής επιχειρησιακής λογικής μέσω ενσωματωμένου γραφικού περιβάλλοντος ανάπτυξης, διάφανα προς το λειτουργικό σύστημα και τη βάση δεδομένων, μέσω υλοποιήσεων Low-Code / No-Code, ώστε να καλύπτει τις τωρινές και μελλοντικές ανάγκες του έργου διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών.

Δυνατότητα προσθήκης ή τροποποίησης της επιθυμητής επιχειρησιακής λογικής μέσω ενσωματωμένου γραφικού περιβάλλοντος ανάπτυξης χωρίς την ανάγκη συγγραφής του κώδικα. Συγκεκριμένα: Καθορισμός πεδίων και τύπων χωρίς περιορισμούς στο πλήθος και είδος ανά φόρμα, Καθορισμός κάθετης ή οριζόντιας σειράς τοποθέτησης των διαφορετικών πεδίων, Καθορισμός βοηθητικών οντοτήτων όπως (πχ. Οντότητες Αποστολέας, Παραλήπτης, Έργο, Πολίτης, Υπάλληλος), Καθορισμός υποχρεωτικών πεδίων ή/και διαζευκτική υποχρεωτικότητα πεδίων, Καθορισμός επιτρεπτών τιμών πεδίων, Καθορισμός αρχικών τιμών πεδίων, Αυτόματη δημιουργία των πινάκων στο RDBMS αποθήκευσης εγγράφων και βοηθητικών πινάκων δυνατών επιλογών πεδίων, Δημιουργία σχέσεων ένα προς ένα (one-to-one), ένα προς πολλά (one-to-many) ή πολλά προς πολλά (many-to-many) μεταξύ οντοτήτων (πχ. Οντότητα Αποστολέας), Δυνατότητα

μεταβολών σε μεταγενέστερη στιγμή χωρίς επηρεασμό της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, Εμφάνιση / απόκρυψη / απενεργοποίηση πεδίων.

Γραφική αναπαράσταση της φόρμας στο περιβάλλον υλοποίησης με δυνατότητα καθορισμού φορμών καταχώρισης και αναζήτησης με διαφορετική μορφή ανά χρήστη ή/και ομάδα.

Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης δομών αρχειοθέτησης εγγράφων του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με τους παρακάτω, κατ' ελάχιστον, αυτοματισμούς, χωρίς συγγραφή κώδικα: Μετρητές. Έλεγχο μοναδικότητας τιμών πεδίων. Απόδοση και τροποποίηση εξουσιοδοτήσεων υπό συνθήκες βάση των τιμών των πεδίων. Ορισμός αυτόματων δρομολογήσεων και ροών εργασίας με ή χωρίς τη χρήση σχετικών πεδίων τύπου διαδικασίας, παραληπτών δρομολόγησης, ημερομηνία λήξης δρομολόγησης υπό συνθήκες (βάση τιμών των πεδίων). Τροποποίηση τιμών, επιτρεπτών τιμών και ιδιοτήτων πεδίων μετά από ενέργεια σε άλλα πεδία (events). Ορισμός αυτόματης δημιουργίας ή και εκτύπωσης, εγγράφων από πρότυπα (templates) κατά την καταχώρηση. Ορισμός αυτόματων αποστολών μηνυμάτων emails από πρότυπα που περιλαμβάνουν στοιχεία της φόρμας υπό συνθήκες (βάση των τιμών των πεδίων). Ορισμός εμφάνισης διαδοχικών φορμών για περεταίρω καταχώρηση στοιχείων υπό συνθήκες (βάση των τιμών των πεδίων). Ορισμός εμφάνισης δυναμικών ενημερωτικών μηνυμάτων στον χρήστη (alert popups) στην περίπτωση που καταχωρεί λανθασμένα δεδομένα ή για άλλες επιχειρησιακές ανάγκες. Ορισμός αυτόματης εκτέλεσης σεναρίων περεταίρω επεξεργασίας δεδομένων κατά την καταχώρηση για υλοποίηση πολύπλοκης επιχειρησιακής λογικής με χρήση SQL ή κάποιας άλλης γλώσσας διαχείρισης δεδομένων)

Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης διαδικασιών (scenario based workflows) του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με την παρακάτω, κατ' ελάχιστον, λειτουργικότητα, χωρίς συγγραφή κώδικα (Workflow Designer): Διαγραμματική απεικόνιση διαδικασίας. Δυνατότητα χρήσης διαγραμμάτων swim lane. Σε κάθε βήμα να ορίζονται οι παραλήπτες από λίστες χρηστών ή/και ομάδων ή/και δυναμικών ρόλων που προέρχονται από το οργανόγραμμα, τα οποία τηρούνται στο σύστημα διαχείρισης χρηστών. Σε κάθε βήμα να ορίζονται οι συνθήκες τερματισμού ή μετάβασης σε επόμενο βήμα και οι προθεσμίες διεκπεραίωσης. Δυνατότητα χρωματικών επιλογών ανά τρόπο διεκπεραίωσης στο περιβάλλον του χρήστη σε κάθε βήμα λήψης απόφασης. Υποστήριξη σειριακών και παράλληλων βημάτων διαδικασιών. Υποστήριξη ειδικών βημάτων για συνένωση αποτελεσμάτων από παράλληλα βήματα. Υποστήριξη βημάτων επιστροφής στο προηγούμενο βήμα. Κάθε βήμα να συνοδεύεται από τα έγγραφα και τις πληροφορίες που είναι απαραίτητα για τη διεκπεραίωσή του. Υποστήριξη εκδόσεων για workflows

με την δυνατότητα υλοποίησης αλλαγών σε μια ροή κατά την παραγωγική λειτουργία χωρίς να μεταβάλλονται εκτελέσεις της ροής που εκκρεμούν. Ορισμός αυτόματης εκτέλεσης σεναρίων περεταίρω επεξεργασίας δεδομένων κατά την έναρξη ή ολοκλήρωση ενός βήματος για υλοποίηση πολύπλοκης επιχειρησιακής λογικής με χρήση SQL ή κάποιας άλλης γλώσσας διαχείρισης δεδομένων).

Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης διαδικασιών (scenario based workflows) του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με τους παρακάτω, κατ' ελάχιστον, αυτοματισμούς, χωρίς συγγραφή κώδικα (Workflow Designer): Αυτόματη μετάβαση στο επόμενο βήμα του σεναρίου ροής με την εκπλήρωση του τρέχοντος. Αυτόματη επιλογή για την πορεία και το χειριστή βήματος της διαδικασίας, με βάση μεταδεδομένα του συστήματος ή ανάλογα με το φόρτο εργασίας και τη διαθεσιμότητα. Δυνατότητα «εξαιρέσεων» (exceptions) σε βήματα και διαδικασίες, με βάση χρονικό περιορισμό, για την αλλαγή της πορείας μιας διαδικασίας ή την αυτόματη διεκπεραίωση. Αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων βάση ειδικών προτύπων emails που περιλαμβάνουν δυναμικά στοιχεία της ροής, του χρήστη και των σχετικών φορμών. Τα πρότυπα μηνυμάτων πρέπει να μπορούν να τα επεξεργαστούν οι διαχειριστές του συστήματος σε ενσωματωμένο κειμενογράφο. Σύνδεση με φόρμες αρχειοθέτησης και templates του συστήματος καθώς και με τρίτα συστήματα.

Δυνατότητα εξαγωγής (export) σε μεταφερόμενη μορφή της παραμετροποίησης (φόρμες, δεδομένα, συνθήκες, χρήστες, κανόνες ασφάλειας, διαδικασιών) και άμεσης ενεργοποίησής της σε νέα εγκατάσταση. Δυνατότητα εισαγωγής (import) διαδικασιών, με έλεγχο, επαλήθευση και αντιστοίχιση (mapping) των χρηστών, των ενεργειών, των τρόπων διεκπεραίωσης.

4.5.5 Διαχείριση Πολιτικής Ασφαλείας

Περιβάλλον διαχείρισης χρηστών, όπου καθορίζονται: Χρήστες, Ομάδες Χρηστών, Οργανόγραμμα. Δυνατότητα αντιγραφής προφίλ ασφάλειας μεταξύ χρηστών και ομάδων.

Περιβάλλον διαχείρισης πολιτικής ασφάλειας, όπου καθορίζονται: Το ελάχιστο και μέγιστο κωδικών πρόσβασης (password). Δυνατότητα απενεργοποίησης χρήστη μετά από καθοριζόμενο πλήθος αποτυχημένων προσπαθειών. Υποστήριξη Single Sign On (SSO) μέσω LDAP Server ή με διασύνδεση σε σύστημα διαχείρισης χρηστών του φορέα. Υποστήριξη two factor authentication των χρηστών του συστήματος, με χρήση password και OTP περιορισμένης χρονικής διάρκειας (TOTP - time based one time password). Υποστήριξη πολλαπλών επιλογών αυθεντικοποίησης χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των Active Directory, SAML, OpenID Connect και OAuth2.0

Αναλυτική καταγραφή των λειτουργιών που εκτελεί κάθε χρήστης στο σύστημα (audit trail), κατ' ελάχιστον: Όνομα χρήστη, Ημερομηνία, Ώρα, Είδος ενέργειας, ID αντικειμένου που επεξεργάστηκε.

Απόκρυψη εγγράφων από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες σε περιεχόμενα φακέλων, υποθέσεων και αποτελέσματα αναζήτησης.

Καθορισμός πολιτικής ασφάλειας με, κατ' ελάχιστον: Καθορισμό δικαιωμάτων. Σύνδεση των παραπάνω με διαδικασίες (π.χ. καθορισμός των παραληπτών στους οποίους κάθε χρήστης έχει δικαίωμα να προωθεί έγγραφα και πληροφορίες). Σύνδεση των παραπάνω με τις φόρμες αρχειοθέτησης (π.χ. απόκρυψη πεδίων αναλόγως των δικαιωμάτων του χρήστη). Καθορισμό εξουσιοδοτήσεων (access lists), ανά έγγραφο, ανά οντότητα, ανά φάκελο, ανά υπόθεση και ανά φάκελο υπόθεσης.

Συμμόρφωση του συστήματος με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR - (οδηγία 95/46/EK - Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) καθώς και την πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση με τον ν. 4624/2019. Να τηρούνται κατ' ελάχιστο οι παρακάτω αρχές: Audit trail. Right to be forgotten. Privacy by design. Privacy by default. Επιπλέον, το προσφερόμενο προϊόν θα πρέπει αποδεδειγμένα να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του GDPR, φέροντας σχετική βεβαίωση από εγκεκριμένο φορέα πιστοποίησης.

4.5.6 Περιβάλλον Χρήστη (User Interface)

Σύστημα φιλικό προς τους χρήστες, ανεξαρτήτως κατηγορίας ή γνώσεων πληροφορικής. Όλο το περιβάλλον (user interface) του συστήματος να υφίσταται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.

Περιβάλλον χρήστη συμβατό με τα τρέχοντα σχεδιαστικά πρότυπα και τεχνολογίες: λογική Windows File Explorer & Office like, με προβολή λίστας φακέλων, προβολή μενού σε μορφή tabs & ribbons, κ.α.

Περιβάλλον γρήγορης επισκόπησης δεδομένων και πρόσβασης λειτουργιών (Dashboard), με δυνατότητα δόμησης και παραμετροποίησης του, αναλόγως των απαιτήσεων του χρήστη και του ρόλου του στο οργανόγραμμα (personalization) χωρίς συγγραφή κώδικα, σε επίπεδο: Προβαλλόμενων γραφικών στοιχείων (widgets / portlets). Ενεργειών (Quick Access Menu). Δυνατότητας καθορισμού θέσης και μεγέθους κάθε widget/portlet. Πολλαπλών tabs εμπεριεχομένων widgets/portlets. Δυνατότητα διατήρησης ή απόρριψης των αλλαγών χρήστη στη διάταξη των αντικειμένων σελίδας.

Τα ενσωματωμένα και διαθέσιμα για χρήση γραφικά στοιχεία να είναι κατ' ελάχιστον: Λίστες Εγγράφων (τελευταίες 10 προβολές, Δεσμευμένα έγγραφα, κ.λπ.). Λίστες ροών εργασίας (Εισερχόμενα σε εξέλιξη, Εξερχόμενα σε εξέλιξη, Διεκπεραιωμένα τελευταίας βδομάδας, κ.λπ.). Αποτελέσματα αυτόματης εκτέλεσης ερώτησης στο σύστημα (query). Σύνδεσμος σε φάκελο του συστήματος ή σε εξωτερική διεύθυνση url. Γραφήματα αποτελεσμάτων (Πίτα (Pie), διάγραμμα (chart column / row)). Δείκτες Απόδοσης (KPIs). Ημερολόγιο (Calendar). Λίστα Εργασιών (Tasks). Πίνακας Ανακοινώσεων (Announcements).

Αυτοματοποιημένος έλεγχος της εγκυρότητας των εισαγόμενων δεδομένων με άμεση προβολή σχετικών δυναμικών μηνυμάτων σφάλματος.

Άμεση πρόσβαση (από την αρχική οθόνη) σε βασικές λειτουργίες του συστήματος: Προβολή εγγράφων, φακέλων, βιβλιοθηκών εγγράφων. Εισαγωγή / δημιουργία νέων εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων, templates, εργασιών. Προβολή εισερχομένων και εξερχομένων διαδικασιών. Δημιουργία νέας διαδικασίας. Διεκπεραίωση διαδικασιών. Αναζήτηση εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων, διαδικασιών, χρηστών. Εργαλεία συνεργασίας (Εργασίες, Ημερολόγιο, Ανακοινώσεις). Στατιστικά στοιχεία.

Δυνατότητα προβολής του εγγράφου παράλληλα με την φόρμα κατά την καταχώρηση ή ενημέρωση των μεταδεδομένων, ώστε να μπορεί ο χρήστης να βλέπει την εικόνα του εγγράφου καταχωρεί. Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.

Άμεση πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία ενός εγγράφου, μέσα στο περιβάλλον εργασίας, με προβολή των παρακάτω, κατ' ελάχιστον, χαρακτηριστικών: Ιδιότητες (περιγραφή, χρήστης & ημερομηνία εισαγωγής). Στοιχεία χαρακτηρισμού (μεταδεδομένα) με ιστορικό αλλαγών. Εκδόσεις. Προβολή ως pdf. Συνημμένα και σχετικά έγγραφα. Ψηφιακές Υπογραφές. Σύνδεση με διαδικασίες (συμμετοχή σε ροή εργασιών). Φάκελοι και υποθέσεις στους οποίους περιέχεται. Σχόλια. Εξωτερικός Σύνδεσμος (External link).

Δυνατότητα αυτοματοποιημένης εύρεσης εγγράφων με κοινά μεταδεδομένα. Κατά την προβολή ενός εγγράφου και των στοιχείων χαρακτηρισμού του, θα πρέπει επιλέγοντας ένα από αυτά (π.χ. είδος εγγράφου, φορέας, έργο) να προβάλλονται αυτόματα (χωρίς αναζήτηση) και όλα τα άλλα έγγραφα του συστήματος με τα ίδια μεταδεδομένα.

Υποστήριξη φακέλων που περιέχουν / εμφανίζουν: Έγγραφα και Υποθέσεις. Αποτελέσματα αναζήτησης μεταδεδομένων (ερωτήματα). Συνδέσμους (link) σε άλλους φακέλους. Ορισμός χρηστών ή/και ομάδων που παρακολουθούν φακέλους, ώστε να ενημερώνονται με αυτοματοποιημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για προσθήκες ή αλλαγές στους

σχετικούς φακέλους. Η σύνδεση ερωτημάτων / αναζητήσεων σε φακέλους θα πρέπει να είναι εφικτή όχι μόνο στους φακέλους του συστήματος αλλά και στους φακέλους των υποθέσεων, για ευκολότερη και αμεσότερη ανάκτηση των εγγράφων αυτών.

Υποστήριξη πολλαπλών προτύπων εμφάνισης λιστών εγγράφων και αποτελεσμάτων (list view templates), ώστε οι χρήστες να καθορίζουν το επιθυμητό είδος και πλήθος πεδίων (fields) δεδομένων, τη σειρά και το πλάτος του. Δυνατότητα ορισμού ταξινόμησης της λίστας του προτύπου βάση ενός ή πολλαπλών πεδίων με προτεραιότητα (πχ. Έτος, Αρ. Πρωτοκόλλου), καθώς και δυνατότητα ορισμού ομαδοποίησης βάση ενός ή πολλαπλών πεδίων με προτεραιότητα. Κάθε φάκελος ή και λίστα αποτελεσμάτων του συστήματος να μπορεί να έχει το δικό του πρότυπο εμφάνισης πληροφοριών, το οποίο δύναται να είναι διαφορετικό και ανά χρήστη. Τα πρότυπα εμφάνισης πρέπει να μπορούν να ορίζονται κατευθείαν από τον τελικό χρήστη, ώστε να διευκολύνουν τον ίδιο στην καθημερινή του εργασία.

Προβολή των εγγράφων από ενσωματωμένο pdf viewer με δυνατότητες: Μετάβαση σε επόμενη, προηγούμενη και συγκεκριμένη σελίδα. Εμφάνιση thumbnails σελίδων. Εμφάνιση PDF Bookmarks. Δυνατότητα αναζήτησης στο σώμα του PDF. Δυνατότητα προσθήκης annotation (Σχόλια (comments), Κείμενο, Παραλληλόγραμμο, Κύκλο, Βέλος, Highlight, Σφραγίδες, Επισύναψη αρχείου. Εικόνα (από αρχείο), Web link, Αρχείο video και ήχου). Δυνατότητα προσθήκης password για την εμφάνιση του pdf και για εκτύπωση του. Δυνατότητα επιλογής κειμένου / περιοχής / σελίδας που μπορεί να αποκρύπτεται – διαγραφεί. Απαιτείται για την ανωνυμοποίηση των εγγράφων (anonymization).

Με τη διαγραφή ενός εγγράφου να υπάρχει δυνατότητα διαγραφής, κατόπιν σχετικής ερώτησης επαλήθευσης προς το χρήστη, των παρακάτω: Εκδόσεις εγγράφου, Στοιχεία αρχειοθέτησης, Φάκελοι ή και Υποθέσεις που περιέχεται, Σχόλια, Συνημμένα, Οριστική διαγραφή από το σύστημα. Quick access menu για άμεση πρόσβαση σε ενέργειες που εκτελεί συχνά ο χρήστης. Το μενού αυτό θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμο ανά χρήστη και να μπορεί να εμφανίσει οποιεσδήποτε από τις ενέργειες του συστήματος, όπως κατ' ελάχιστον: Προβολή, Ανάθεση, Διεκπεραίωση, Προσθήκη σχολίων, Συνημμένα κ.λπ.. Οι ενέργειες αυτές θα εμφανίζονται με μορφή εικονιδίων που θα μπορούν να αλλάξουν θέση και να διαγραφούν.

Στο περιβάλλον χρήστη να εμπεριέχεται web email client, ώστε να μην απαιτείται η χρήση τρίτων προϊόντων για την πρόσβαση σε αυτά (π.χ. Outlook, Thunderbird, Office 365, Gmail client) με κατ' ελάχιστον την παρακάτω λειτουργικότητα: Δυνατότητα εμφάνισης και διαχείρισης των emails από πολλαπλά accounts που έχει ο χρήστης (εταιρικό, Gmail, Outlook 365, iCloud, κ.α.). Εμφάνιση

όλων των φακέλων ανά email account (inbox, sent, outbox, user specific). Δυνατότητα πλήρους διαχείρισης ανά email (εμφάνιση, προώθηση, απάντηση, εξαγωγή στο σταθμό εργασίας). Εισαγωγή του μηνύματος ή/και των συνημμένων και περαιτέρω πλήρη διαχείριση στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασίας.

4.5.7 Ολοκλήρωση με Τρίτα Συστήματα (Integration)

Δυνατότητα διασύνδεσης με άλλα συστήματα διαχείρισης οντοτήτων πληροφοριών, παρέχοντας την δυνατότητα μικτού και πλήρους ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης δεδομένων.

Πιστοποιημένη υποστήριξη του προτύπου Archive Link για διασύνδεση με το SAP.

Δυνατότητα εισαγωγής email και των συνημμένων τους μέσα από το περιβάλλον του email client του Office 365 μέσω κατάλληλου Add-in. Τούτο κατ' ελάχιστον να παρέχεται για: Web Outlook Office 365 client, Mobile Outlook Office 365 App, Desktop Outlook Office 365 application

Δυνατότητα αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα μέσω κατάλληλου Add-in / Plugin από το Desktop περιβάλλον του MS Outlook και του Mozilla Thunderbird.

Δυνατότητα εισαγωγής, αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα από το περιβάλλον του Desktop MS Word μέσω κατάλληλου Add-in / Plugin.

Δυνατότητα εισαγωγής, αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα από το περιβάλλον του MS Outlook 365 μέσω κατάλληλου Add-in /Plugin.

Ενσωματωμένο περιβάλλον εισαγωγής εγγράφων fax μέσω σχετικής σύνδεσης με τους αντίστοιχους Fax servers. Το σύστημα να υποστηρίζει μεμονωμένη, επιλεκτική και μαζική αυτόματη εισαγωγή faxes.

Δυνατότητα πιστοποιημένης διακίνησης και ανταλλαγής εγγράφων με εξωτερικούς φορείς και πρόσωπα, με αξιοποίηση του ευρωπαϊκού συστήματος eDelivery σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζονται από το CEF eDelivery DSI όσο και τις προδιαγραφές ασφάλειας και εμπιστοσύνης που τίθενται από τον κανονισμό eIDAS.

Δυνατότητα συγχρονισμού του ημερολογίου του χρήστη σε τρίτες εφαρμογές (Outlook Calendar, Google Calendar, iCalendar) μέσω ειδικού calendar feed συνδέσμου ανά χρήστη.

Δυνατότητα ολοκλήρωσης με τρίτα συστήματα μέσω Application Programming Interface (API) για ανάπτυξη σε web, desktop & mobile περιβάλλοντα.

4.5.8 Διαχείριση Εγγράφων (Document Management)

Διαχείριση διαχείρισης όλων των εγγράφων ανεξαρτήτως προέλευσης (scanner, ηλεκτρονικό αρχείο) και τύπου (αρχεία κειμένου, λογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, εικόνες, ήχοι, βίντεο, ιστοσελίδες, κ.α.).

Υποστήριξη διαδικασιών check out και check in. Κατά το check out η δυνατότητα αλλαγών σε αυτό από άλλους χρήστες να είναι κλειδωμένη και να υπάρχει ειδική σήμανση. Στην περίπτωση check in updated εγγράφου, να δημιουργείται νέα έκδοση.

Ενσωματωμένος μηχανισμός ελέγχου & δημιουργίας εκδόσεων εγγράφων με: Προβολή πλήρους ιστορικού των διαφορετικών εγγράφων και στοιχεία των εκδοτών. Δυνατότητα αυτόματης ενεργοποίησης του μηχανισμού δημιουργίας εκδόσεων.

Δυνατότητα ορισμού της έκδοσης που θα ανακαλείται αυτόματα κάθε φορά που θα ανοίγει το έγγραφο: η πρόσφατη (get latest), η πρώτη (το πρωτότυπο έγγραφο), οποιαδήποτε ενδιάμεση έχει ορίσει ο χρήστης ως επιθυμητή ή να ερωτάται ο χρήστης να επιλέξει. Δυνατότητα σύγκρισης εκδόσεων εγγράφων και εμφάνιση διαφορών, χωρίς την ανάγκη χρήσης τρίτων εφαρμογών. Προσθήκη σχολίων (comments) σε έγγραφα, με δυνατότητα επεξεργασίας και διαγραφής (από το δημιουργό αυτών) και ορισμό των χρηστών ή/και των ομάδων στους οποίους θα είναι ορατά. Χαρακτηρισμός εγγράφων με δείκτη «χρησιμότητας» (rating).

Δημιουργία και χρήση πρότυπων εγγράφων (templates), τα οποία να συμπληρώνονται αυτόματα με βάση: Μεταδεδομένα του συστήματος (π.χ. στοιχεία αρχειοθέτησης, δρομολόγησης). Πεδία Ιδιοτήτων (Properties' fields). Σελιδοδείκτες (Bookmarks). Σύνδεση πρότυπων εγγράφων (templates) με διαδικασίες (workflows) και με πολλαπλές ψηφιακές υπογραφές.

Πλήρης εικόνα ιστορικού αρχειοθέτησης ανά έγγραφο. Τήρηση των αλλαγών (updates) των στοιχείων αρχειοθέτησης (μεταδεδομένα) με εμφάνιση των παρακάτω στοιχείων ανά κατάσταση: Χρήστης που μετέβαλε τα στοιχεία, Ημερομηνία και ώρα, Νέα στοιχεία. Προβολή των ροών (ανοιχτές / ολοκληρωμένες) στις οποίες συμμετείχε.

Υποστήριξη case management για διαχείριση υποθέσεων (ιεραρχικές δομές φακέλων και εγγράφων με στοιχεία χαρακτηρισμού) με λειτουργικότητα κατ' ελάχιστον: Κάθε τύπος υπόθεσης (Case Type) περιλαμβάνει ένα σύνολο πεδίων χαρακτηρισμού (φόρμα αρχειοθέτησης) και μία εσωτερική δομή ιεραρχικών φακέλων με προκαθορισμένη δομή. Υποστηρίζονται πολλαπλοί τύποι υπόθεσης χωρίς όριο, που μπορούν να δημιουργηθούν από το περιβάλλον παραμετροποίησης. Σε κάθε υπόθεση μπορούν να εντάσσονται χωρίς όριο έγγραφα ή και άλλες υποθέσεις του ίδιου ή και διαφορετικού τύπου. Οι υποθέσεις να διαχειρίζονται με παρόμοιο τρόπο με τα έγγραφα, ως

άλλο document type: αρχειοθέτηση, αναζήτηση, διακίνηση, πολιτική ασφάλειας, εμφάνιση σε φακέλους και λίστες. Δυνατότητα εξαγωγής και αποστολής με email, μίας υπόθεσης, μαζί με την εσωτερική της δομή (ιεραρχικοί φάκελοι), σε συμπιεσμένη μορφή (zip format).

Υποστήριξη records management για καθορισμό του κύκλου ζωής των οντοτήτων πληροφοριών (εγγράφων, υποθέσεων) με δημιουργία σχήματος αρχειοθέτησης (filing plan) και διάθεσης (disposition plan).

Υποστήριξη εξωτερικών συνδέσμων (external links) για κοινοποίηση εγγράφων και υποθέσεων σε τρίτους μη χρήστες του συστήματος (λειτουργία τύπου 'WeTransfer'), με τις εξής κατ' ελάχιστον δυνατότητες: Ορισμός χρονικού ορίου εντός του οποίου μπορεί να γίνει μεταφόρτωση (download). Ορισμός κωδικού πρόσβασης (password). Ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση (εάν και πότε κατέβασε το έγγραφο ο εξωτερικός αποδέκτης). Αποστολή του υπερσυνδέσμου (link) είτε με email, αυτόματα μέσα από το σύστημα ή σε δεύτερο χρόνο, με αντιγραφή και επικόλληση του συνδέσμου.

Δυνατότητα ορισμού αντικαταστάτη - αναπληρωτή (delegate), ο οποίος να αναλαμβάνει το φόρτο εργασίας άλλου χρήστη όταν αυτό απαιτείται (π.χ. άδεια, ασθένεια). Ο Αντικαταστάτης θα πρέπει να λαμβάνει στα Εισερχόμενά του τις δρομολογήσεις του χρήστη που αντικαθιστά. Δυνατότητα ορισμού «Εκ μέρους τρίτου» (on behalf), δηλαδή να υποστηρίζεται η αποστολή εγγράφων και η εκτέλεση διαδικασιών εκ μέρους άλλου χρήστη, όταν αυτό απαιτείται και με σχετική εξουσιοδότηση. Θα πρέπει να παρέχεται και δυνατότητα αναζήτησης και δρομολογήσεων που έγιναν εκ μέρους του τρίτου χρήστη.

Υποστήριξη File Synchronization & Sharing Drive (λειτουργία τύπου Google Drive, OneDrive, Dropbox) με την εξής λειτουργικότητα: Εμφάνιση στον File Explorer του λειτουργικού συστήματος. Προβολή δομής φακέλων, υποφακέλων, εγγράφων. Τα έγγραφα που θα αποθηκεύονται στο Drive αυτό, τοπικά από τον υπολογιστή του χρήστη, να μεταφέρονται αυτόματα στο σύστημα ECM. Οι χρήστες του συστήματος μπορούν να επεξεργαστούν έγγραφα κατευθείαν από την εμφάνιση του File Explorer του λειτουργικού συστήματος, να επεξεργαστούν το έγγραφο με τις ενδεδειγμένες τοπικές εφαρμογές και οι αλλαγές στο έγγραφο εντάσσονται ως νέα έκδοση του εγγράφου χωρίς ο χρήστης να μεταβεί στο σύστημα.

Ενσωματωμένοι εικονικοί εκτυπωτές (virtual printers) για την αυτοματοποιημένη εισαγωγή εγγράφων από τρίτες εφαρμογές στο προσφερόμενο σύστημα, κάνοντας χρήση μόνο της λειτουργίας εκτύπωσης της εφαρμογής ("File"->"Print to"), με τις παρακάτω προδιαγραφές: Ανεξαρτησία από το τύπο εγγράφου (π.χ. έγγραφα, βεβαιώσεις, τιμολόγια, ισολογισμοί).

Ανεξαρτησία από το είδος της τρίτης εφαρμογής (π.χ. ERP, HRMS). Εξαγωγή πληροφοριών (μεταδεδομένων) που βρίσκονται σε συγκεκριμένα σημεία του εγγράφου (data capture) μέσα από γραφικό περιβάλλον σχεδίασης περιοχών σύλληψης. Χρήση των πληροφοριών αυτών για ποικιλία ενεργειών, όπως αρχειοθέτηση στο σύστημα, αυτοματοποιημένη καταχώρηση στοιχείων που προέκυψαν από τη σύλληψη, εκκίνηση ροών εργασίας (π.χ. έγκριση, υπογραφή κ.α.), αποστολή μέσω email κ.α. Δυνατότητα εκτύπωσης του εγγράφου (σε φυσικό εκτυπωτή) με μεταβολή της μορφής του, όπως προσθήκη νέων πεδίων, barcode, εικόνων κ.α. Διατήρηση του αρχικού εγγράφου που εκτυπώθηκε εικονικά καθώς και του εγγράφου που προέκυψε από την επεξεργασία, ως εκδόσεις.

4.5.9 Εισαγωγή Εγγράφων (Document Import)

Παροχή ενσωματωμένου υποσυστήματος, του ιδίου κατασκευαστή για εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές που υποστηρίζουν το πρότυπο TWAIN, το οποίο να είναι μέρος της προσφερόμενης πλατφόρμας. Δυνατότητα σάρωσης (scanning) εγγράφων μέσα από το web interface χωρίς χρήση τρίτης εξωτερικής εφαρμογής. Δυνατότητα barcode recognition (ενός ή πολλαπλών) κατά την σάρωση των εγγράφων και υποστήριξη αυτόματης αρχειοθέτησης από τα δεδομένα αυτά. Δυνατότητα εισαγωγής προηγμένης ψηφιακής υπογραφής κατά την σάρωση των εγγράφων.

Αυτόματη οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (αδιόρθωτο OCR), στα ελληνικά και τα αγγλικά, διάφανα προς τον χρήστη (για κάθε εισαχθέν στο σύστημα έγγραφο υπό μορφής εικόνας (images, scanned documents). Το αποτέλεσμα του OCR να ενημερώνει τους μηχανισμούς ελεύθερου κειμένου.

Δυνατότητα εκκίνησης διαδικασιών, μετά τη σάρωση των εγγράφων: Χειροκίνητα, ανοίγοντας το αντίστοιχο πλαίσιο διαλόγου. Αυτόματα, επιλέγοντας από ένα σετ προεπιλογών. Παραμετροποιημένα (Customized), δηλαδή χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα μεταδεδομένα αρχειοθέτησης (π.χ. κωδικός εγγράφου, barcode).

Δυνατότητα εισαγωγής εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή ανεξαρτήτως τύπου και πλήθους (μεμονωμένα αρχεία, πολλαπλά αρχεία), μέσα από το περιβάλλον χρήστη. Δυνατότητα εισαγωγής σε μία κίνηση με drag & drop μεμονωμένων ή και πολλαπλών αρχείων, οποιασδήποτε μορφής, από τον File Explorer & Find Lists. Η ίδια λειτουργικότητα να ισχύει και σε οποιαδήποτε άλλη πηγή αρχείων που υποστηρίζει drag & drop.

Δυνατότητα εισαγωγής email μέσα από το web client του Outlook (Office 365), όπου θα υφίστανται σχετικές λειτουργίες στο περιβάλλον χρήστη. Κατά την εισαγωγή των email, μέσα από

οποιαδήποτε διαδικασία, να δίδεται η δυνατότητα διαχείρισης και των συνημμένων ως ανεξάρτητα αρχεία/έγγραφα.

Αυτόματη εισαγωγή εγγράφων από τρίτες πηγές, κατ' ελάχιστον από: Φάκελο (File path σε Server ή Workstation), Email account, FTP, Dropbox.

4.5.10 Ταξινόμηση / Αναζήτηση (Indexing / Searching)

Αρχειοθέτηση κάθε εγγράφου / αρχείου / υπόθεσης, που εισάγεται στο σύστημα, με πολλαπλούς τρόπους: Μία ή περισσότερες φόρμες αρχειοθέτησης (σύνολο από πεδία χαρακτηρισμού / ταξινόμησης). Κάθε φόρμα περιλαμβάνει πολλαπλά πεδία χωρίς όριο στο πλήθος και είδος τους, τα οποία δύναται να είναι οργανωμένα σε ενότητες (tabs). Αυτόματη αρχειοθέτηση μέσω τεχνολογιών file properties ή custom fields (π.χ. MS Word, email). Καθορισμό και Εισαγωγή νέων μεταδεδομένων σε έγγραφα από το χρήστη. Barcodes.

Υποστήριξη πολλαπλών τύπων πεδίων στις δομές (φόρμες) αρχειοθέτησης, κατ' ελάχιστον: αλφαριθμητικά, ημερομηνίες, λίστες, radio buttons, check boxes, λεξικά όρων, ιεραρχικές λίστες, κ.α.

Λειτουργικότητα φορμών αρχειοθέτησης, κατ' ελάχιστον: Ενεργοποίηση ροών εργασίας, Ενεργοποίηση events. Ομαδοποίηση πεδίων σε καρτέλες (tabs). Αλλαγή εμφάνισης αναλόγως των δικαιωμάτων του χρήστη. Χρήση προτύπων με προσυμπληρωμένα πεδία. Μαζική αρχειοθέτηση. Δυνατότητα χρήσης προτύπων αρχειοθέτησης (form templates) με προσυμπληρωμένα πεδία (pre-set data fields) για ταχύτατη εισαγωγή δεδομένων σε ομοειδή έγγραφα.

Προβολή του ιστορικού αρχειοθέτησης (μεταδεδομένα) με προβολή των παρακάτω στοιχείων: Χρήστης που μετέβαλε τα στοιχεία, Ημερομηνία και ώρα, Νέα στοιχεία αρχειοθέτησης

Αναζήτηση τύπου Query by Example (συμπλήρωση πεδίων σε φόρμες) με: οποιουσδήποτε όρους (keywords), συγκεκριμένες τιμές ή περιοχή τιμών, μικτές ερωτήσεις (αλφαριθμητικές συνθήκες & όροι), λογικούς τελεστές (AND, OR, NOT), χαρακτήρες μπαλαντέρ (wildcards), θησαυρούς και λεξικά όρων

Αναζήτηση ελεύθερου κειμένου (FTR), παρέχοντας: δυνατότητα επέκτασης της αναζήτησης σε όλους τους λημματικούς τύπους για την ελληνική γλώσσα, συνώνυμα, «ακούγεται σαν» (sounds like), εγγύτητα λέξεων, κατάταξη (ranking) με βάση την εγγύτητα λέξεων, εμφάνιση «προτάσεων» (suggestions) με βάση το ιστορικό αναζητήσεων ή τα μεταδεδομένα.

Δυνατότητα δημιουργίας ερωτήματος αναζήτησης (query) από το χρήστη, με επιλογή των επιθυμητών πεδίων/μεταδεδομένων, το οποίο μπορεί να αποθηκευτεί για μελλοντική χρήση ή και

σύνδεση σε λίστα εμφάνισης (φάκελος, widget/portlet). Το ερώτημα μπορεί να εμπεριέχει πεδία από οποιαδήποτε δομή αρχειοθέτησης ή και δεδομένα των ροών εργασίας και διακίνηση εγγράφων.

Στην αναζήτηση των εγγράφων, των υποθέσεων, των φακέλων και των ροών εργασίας, μπορούν να χρησιμοποιηθούν όλα τα δεδομένα αρχειοθέτησης, διακίνησης, χρήσης και εν γένει διαχείρισής τους που τηρεί το σύστημα: Πεδία αρχειοθέτησης – ταξινόμησης (φόρμες). Μεταδεδομένα αρχείων (file properties, custom metadata). Δεδομένα συστήματος (π.χ. χρήστης εισαγωγής, ημερομηνία εισαγωγής, τύπος αρχείου, κατάσταση χρήσης, έκδοση, κ.λπ.). Περιεχόμενο (content). Στοιχεία ροών εργασίας και διακίνησης (workflow & routing execution data).

Ενσωματωμένο υποσύστημα γλωσσικής επεξεργασίας που δέχεται ως είσοδο έναν οποιοδήποτε λεκτικό τύπο της ελληνικής γλώσσας και επιστρέφει τον ή τους λημματικούς τύπους στους οποίους αντιστοιχεί, διάφανα για τον τελικό χρήστη.

Δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων αναζήτησης σε μορφή .pdf, .excel, .csv.

4.5.11 Διαχείριση Ροής Εργασιών (Workflow Management)

Διακίνηση εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων κ.α. και λοιπών οντοτήτων πληροφορίας: Ad-hoc (μη αυτόματος τρόπος, σειριακός, με καθορισμό παραληπτών επόμενου βήματος). Εγκριτικές σειριακές ροές δημιουργούνται γρήγορα από το χρήστη χωρίς χρήση σχεδιαστικού εργαλείου, με δυνατότητα αποθήκευσης και περαιτέρω χρήσης ως πρότυπο (template). Διαγραμματικές Ροές Εργασίας (Scenario based workflows), με χρήση ειδικού σχεδιαστικού εργαλείου, με πολλαπλά σειριακά ή και παράλληλα βήματα, εναλλακτικές διαδρομές, δυνατές αποφάσεις βημάτων, κ.λπ.. Κατά την ανάθεση (δρομολόγηση – ροή εργασίας) να ορίζονται: Παραλήπτες (χρήστες, ομάδες, ρόλος από οργανόγραμμα), προθεσμία διεκπεραίωσης, προτεραιότητα (χαμηλή, κανονική, υψηλή), απαιτούμενες ενέργειες (ανάγνωση, υπογραφή, κ.λπ.), τρόπων διεκπεραίωσης, συνημμένα έγγραφα, σχόλια, προβολή του ιστορικού αναθέσεων με το συγκεκριμένο χρήστη / ομάδες στους οποίους γίνεται τώρα ανάθεση (εισερχόμενες και εξερχόμενες δρομολογήσεις).

Δημιουργία ροών εργασίας (δρομολογήσεων) από τον ίδιο το χρήστη, χωρίς τη χρήση σχεδιαστικού εργαλείου, αλλά μέσα από το περιβάλλον εργασίας του συστήματος, με ορισμό: χρήστη εκκίνησης, τίτλο, έγγραφο, σχόλια, επόμενο βήμα, ενέργειες (ανάγνωση, υπογραφή), σε περίπτωση ψηφιακής υπογραφής, να ορίζεται και η θέση και το μέγεθός της στο πρότυπο έγγραφο (document template).

Κατά την εκκίνηση μιας (αυτοματοποιημένης) ροής να καταχωρούνται αυτόματα τα στοιχεία αρχειοθέτησης του εγγράφου, ελαχιστοποιώντας τις κινήσεις που θα πρέπει να κάνει ο χρήστης. Πολλαπλές επιλογές για τη διεκπεραίωση μιας ανάθεσης: Σύντομος τρόπος, χωρίς συγγραφή σχολίων. Αναλυτικός τρόπος, με συγγραφή σχολίων. Επιλογή παραλήπτη δρομολόγησης είτε από τους χρήστες του συστήματος ή και από τις επαφές του email client, του συστήματος.

Μηχανισμός ειδοποιήσεων (notifications) προς τους χρήστες σχετικά με τις εκκρεμότητες στις διαδικασίες που συμμετέχουν, με πολλαπλούς τρόπους (π.χ. email, pop-up message, desktop notifications). Φάκελος εισερχομένων (inbox) για κάθε χρήστη, ο οποίος ενημερώνεται με τα νέα έγγραφα ή/και υποθέσεις που έχουν ανατεθεί/χρεωθεί σε αυτόν. Φάκελος εξερχομένων (outbox) που έχουν ανατεθεί/χρεωθεί σε άλλους χρήστες. Προβολή όλων των πληροφοριών σχετικά με μια δρομολόγηση, όπως: Κατάσταση, Χρήστες στους οποίους έχει ανατεθεί, Ημερομηνίες ανάθεσης, λήξης και διεκπεραίωσης. Τρόπος διεκπεραίωσης, Προτεραιότητα, Σχετικά σχόλια, Συνημμένα έγγραφα, Εμφάνισης Ιστορικού (audit trail), Προώθησης σε τρίτους χρήστες.

Δυνατότητα τρόπου διεκπεραίωσης υψηλής ασφάλειας με εισαγωγή α) OTP είτε β) username / password, καθοριζόμενα στον workflow designer. Πληροφορία σχετικά με την αποδοτικότητα μιας ροής (πραγματική διάρκεια έναντι προγραμματισμένης διάρκειας) ανά βήμα και για τη ροή συνολικά.

4.5.12 Εποπτεία & Έλεγχος (Reporting & Monitoring)

Δυνατότητα δημιουργίας στατιστικών εκθέσεων (lists, pie charts, line charts, κ.α.) από το χρήστη, χωρίς τη συγγραφή κώδικα, μέσα από το περιβάλλον χρήστη (user interface) του συστήματος. Παραγωγή εκθέσεων (reports), ημερησίως, εβδομαδιαίως, ετησίως ή για χρονικό διάστημα που θα ορίζεται από το χρήστη: Κατάσταση δρομολογήσεων (ολοκληρωμένες / μη ολοκληρωμένες). Εισηγμένα έγγραφα. Λίστα πρόσφατων εγγράφων. Λίστα δεσμευμένων εγγράφων. Περιεχόμενα φακέλων. Λίστα δρομολογήσεων

Δημιουργία reports με βάση ερωτήματα αναζήτησης, με δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ διαφορετικών «στιγμιότυπων». Δημιουργία στατιστικών απόδοσης του συστήματος (KPI - Key Performance Indicator).

4.5.13 Εφαρμογή για κινητές συσκευές.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να παρέχεται Mobile App διαθέσιμο για κατέβασμα σε Apple App Store και Google Play Store με τα εξής χαρακτηριστικά:

Πρόσβαση στο app μέσω των user credential και μέσω βιομετρικών στοιχείων (biometrics: face recognition, fingerprint). Δυνατότητα επιλογής ρυθμίσεων όσον αφορά: τη χρήση βιομετρικών στοιχείων για την εισαγωγή στην εφαρμογή, αποθήκευση διαπιστευτηρίων, προβολή ειδοποιήσεων, εναλλαγή γλώσσας.

Πρόσβαση σε όλο το αντικείμενο εργασίας του χρήστη, κατ' ελάχιστον: Φάκελοι εγγράφων, Υποθέσεις (cases), Προσωπικά έγγραφα, Πρόσφατα έγγραφα (Ιστορικό), Ροές Εργασίας, Αγαπημένα, Ανακοινώσεις, Εργασίες, Ημερολόγιο.

Υποστήριξη εισαγωγής εγγράφων από αρχεία της συσκευής και μέσω της φωτογραφικής μηχανής. Εισαγωγή συνημμένων σε έγγραφα. Χρέωση και διακίνησης εγγράφων μεταξύ χρηστών. Έναρξη και διεκπεραίωσης ροών εργασίας. Αποστολής εγγράφων μέσω email. Εισαγωγής και διαχείρισης event στο ημερολόγιο. Εισαγωγής και διαχείρισης Εργασιών (tasks). Προβολής Ανακοινώσεων. Offline πρόσβασης σε έγγραφα.

Ψηφιακή υπογραφή εγγράφων με χρήση remote signatures κατά eIDAS. Δυνατότητα να επιλέξει ο χρήστης την σελίδα και την περιοχή πάνω στην σελίδα που θα εισαχθεί η υπογραφή.

Προβολή εγγράφων: ανεξαρτήτως μεγέθους, σελίδων ή προσανατολισμού οθόνης (autorotation), με δυνατότητα zoom in/out, χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση του native application (π.χ. MS Word, Excel, email viewer), εμφάνιση συνημμένων, εμφάνιση εκδόσεων εγγράφου, εμφάνιση δεδομένων αρχειοθέτησης, εμφάνιση πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών.

Προβολή υποθέσεων: εμφάνιση δεδομένων αρχειοθέτησης, εμφάνιση ιεραρχικής δομής φακέλων του, πρόσβαση και προβολή των εμπεριεχόμενων εγγράφων. Για κάθε έγγραφο ή οντότητα να υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης όλων των σχετικών οντοτήτων στις οποίες αυτό περιέχεται όπως φάκελοι, υποθέσεις, κ.α

Αναζήτηση ελεύθερου κειμένου (full text retrieval (FTR)), με την παρακάτω λειτουργικότητα: Αναζήτηση και στο περιεχόμενο των εγγράφων και στα μεταδεδομένα, Καθορισμός χρονικής περιόδου, Εμφάνιση αποτελεσμάτων με επισήμανση (highlight) των αναζητούμενων λέξεων/φράσεων.

Δυνατότητα αναζήτησης (query), με επιλογή των επιθυμητών πεδίων/μεταδεδομένων από οποιαδήποτε δομή αρχειοθέτησης ή και δεδομένων των ροών εργασίας. Τα αναζητούμενα

μεταδεδομένα μπορεί να είναι συνδυαστικά από πολλαπλές δομές αρχειοθέτησης και ροής εργασίας και να υποστηρίζουν ανά πεδίο φίλτρα "Logical NOT" & "No value".

Δυνατότητα σάρωσης αρχείων μέσω της φωτογραφικής μηχανής της κινητής συσκευής και δημιουργία pdf με μία ή περισσότερες σελίδες. Δυνατότητα σάρωσης αποδείξεων με αυτόματη αναγνώριση πεδίων (μέσω διαλειτουργικότητας με ΑΑΔΕ). Το σύστημα θα πρέπει να αναγνωρίζει τα πεδία της απόδειξης, όπως π.χ. Επωνυμία επιχείρησης, ΑΦΜ, Ποσό και να καταχωρεί στο σύστημα τις τιμές τους.

Λειτουργία παραμετροποιήσιμων ενημερώσεων (notifications) που εμφανίζονται στην οθόνη κλειδώματος του κινητού με ειδικό σύνδεσμο που οδηγεί στο αντικείμενο που αφορά η ενημέρωση (πχ. Δρομολόγηση Εγγράφου, Βήμα διαδικασίας κλπ).

4.5.14 Διαχείριση GDPR

Τέλος το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα ψηφιακής διαχείρισης και προστασίας με κανόνες GDPR όλων των τηρούμενων εγγράφων και πληροφοριών όπως:

- Κρυπτογράφηση εγγράφων και δεδομένων και στα ψηφιακά αποθετήρια αλλά και κατά τη διακίνησή τους στο δίκτυο.
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση, με λεπτομερή δικαιώματα και εξουσιοδοτήσεις σε δεδομένα, έγγραφα και χρήστες
- Διασφάλιση τήρησης διαδικασιών κατά GDPR & ενιαία πολιτική ασφαλείας σε όλα τα αρχεία εγγράφων
- Καταγραφή όλων των ενεργειών (audit trail)
- Τήρηση των αρχών "right to forget", "privacy by design" και "privacy by default".

4.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Οι χρήστες του Έργου μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις κατηγορίες :

- **Αιτούντες.** Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 2.000 ταυτόχρονους χρήστες σε περιόδους υποβολής αιτήσεων
- **Εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών Ιθαγένειας.** Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 500 ταυτόχρονους χρήστες
- **Εσωτερικοί χρήστες άλλων υπηρεσιών.** Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 100 ταυτόχρονους χρήστες

Το υποσύστημα ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών παρέχει οριζόντια τις αναγκαίες υπηρεσίες για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του περιγραφόμενου συστήματος. Επιπρόσθετα, δεδομένης της σύνδεσης εξωτερικών χρηστών μέσα από μια δημόσια προσβάσιμη υποδομή, το συγκεκριμένο υποσύστημα είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την διασφάλιση της ασφαλούς και διαβαθμισμένης πρόσβασης. Ειδικότερα, για την επιτυχή ταυτοποίηση / αυθεντικοποίηση του χρήστη, πρέπει να καθοριστεί και να δημοσιευθεί στη Διαδικτυακή Πύλη η διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ο καθορισμός της διαδικασίας εγγραφής περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Προσδιορισμός των απαιτήσεων εγγραφής κάθε χρήστη στη Διαδικτυακή Πύλη.
- Προσδιορισμός των βημάτων εγγραφής ενός χρήστη στη Διαδικτυακή Πύλη.
- Καθορισμός των ρόλων που εμπλέκονται και υποστηρίζουν τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών.
- Προσδιορισμός κατηγοριών χρηστών.

Επίσης το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει και την ακόλουθη λειτουργικότητα:

- Οργάνωση πολλαπλών ομάδων χρηστών με διαφοροποιημένα προφίλ.
- Προσωποποιημένη πρόσβαση.
- Ενοποιημένη διαχείριση χρηστών σε πολλαπλά υποσυστήματα, επίπεδα και ρόλους προσβασιμότητας.
- Διαχείριση περιοχών πρόσβασης

Ο Διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να ορίζει, να τροποποιεί και να διαγράφει ρόλους.

Για την ικανοποίηση των υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας, θα πρέπει να υποστηρίζεται η χρήση υποδομής δημόσιου κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI) με ηλεκτρονικές φόρμες σε συνδυασμό με ψηφιακές υπογραφές (digital signatures) και ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) για την σύνδεση των χρηστών. Εναλλακτικά θα πρέπει να αξιοποιηθεί και η υποδομή αυθεντικοποίησης που προσφέρεται από το δημόσιο, μέσω του μηχανισμού OAuth 2.0 του taxisnet τόσο για τους πολίτες που δημιουργούν ψηφιακή θυρίδα όσο και για τους δημόσιους λειτουργούς τόσο των υπηρεσιών ιθαγένειας όσο και των τρίτων υπηρεσιών.

Τα session των χρηστών μετά την αυθεντικοποίησή τους αυτή θα είναι προσωποποιημένα έτσι ώστε να αντανakλούν τα δικαιώματα του κάθε χρήστη και να εξυπηρετεί την διαχείριση του συστήματος. Επειδή ο χρήστης αρχικά θα βλέπει μόνο την Διαδικτυακή Πύλη (ένα ενοποιημένο γραφικό περιβάλλον - GUI), η ταυτοποίηση του θα πρέπει να μπορεί να γίνει μόνο σε αυτό το σημείο. Η ενσωμάτωση και υλοποίηση πρακτικών Single-Sign-On θα επιτρέπει στους χρήστες να

αποκτούν πρόσβαση σε όλα τα συστήματα και τα δεδομένα που φιλοξενούνται στην Διαδικτυακής Πύλη, χωρίς αυτοί να δίνουν τα διαπιστευτήριά (credential) τους παρά μόνο μια φορά κατά την εισαγωγή τους στην πύλη. Αυτό πρέπει να ισχύει για τα τρίτα υποσυστήματα που ολοκληρώνονται μέσα από την Πύλη. Ο χρήστης θα χρησιμοποιεί για την ταυτοποίηση του ένα απλό φυλλομετρητή διαδικτύου (web browser). Η εξουσιοδοτημένη πρόσβαση θα είναι διαβαθμισμένη ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών του συνολικού συστήματος και των πολιτικών που θα εφαρμοστούν. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να μελετήσει και να κατανοήσει την δομή της ασφάλειας των υποσυστημάτων τρίτων φορέων που θα εμπλακούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου, με τα οποία θα αλληλεπιδρά η Διαδικτυακή Πύλη. Θα πρέπει να προτείνει λύσεις, να τις υλοποιήσει και να παρακολουθήσει την πορεία εφαρμογής τους για να διασφαλιστεί η ασφαλής εξουσιοδότηση των χρηστών στα συγκεκριμένα υποσυστήματα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης καθ' όλη την πορεία υλοποίησης των έργων. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να κατανοήσει την λειτουργία των εξουσιοδοτήσεων και των ρόλων σε κάθε υποσύστημα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διασύνδεση με αυτά. Οι παραπάνω προσβάσεις θα πρέπει να γίνονται μέσω πρωτοκόλλων OAuth 2.0 και SAML 2.0. Οι υπηρεσίες που θα χρησιμοποιηθούν είναι οι παρακάτω υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας.

- Αυθεντικοποίηση χρηστών σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα (oAuth 2.0)
- Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)

4.7 Διαλειτουργικότητα

Βασικό στοιχείο της λύσης αποτελεί η διαλειτουργικότητα. Αυτή θα μπορεί να υλοποιηθεί είτε με διασυνδέσεις μέσω των υπηρεσιών που παρέχονται από το Κέντρο Διαλειτουργικότητας είτε με διασυνδέσεις με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων, από τους οποίους απαιτούνται έγγραφα ή δεδομένα για την ψηφιακή θυρίδα των αιτούντων ιθαγένεια. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει επίσης να ακολουθεί τις προδιαγραφές του gov.gr.

Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει κάποιο πληροφορικό σύστημα με το οποίο θα μπορεί να υπάρξει διαλειτουργικότητα θα παρέχεται η δυνατότητα να υπάρξει επιχειρησιακή διαλειτουργικότητα μέσω της δυνατότητας των αιτούντων ή των υπαλλήλων ιθαγένειας να υποβάλλουν αιτήματα προς τις τρίτες υπηρεσίες και αντίστοιχα οι υπηρεσίες να επιστρέφουν τα αντίστοιχα έγγραφα.

Για κάθε φορέα θα πρέπει να προσδιοριστεί ο τρόπος διαλειτουργικότητας είτε μέσω του ΚΕΔ είτε απευθείας με το πληροφοριακό σύστημα του φορέα είτε αν θα πρέπει να δημιουργηθεί μέσα από το σύστημα η επιχειρησιακή διαλειτουργικότητα.

Παρακάτω αναφέρονται ένα σύνολο από ερωτήματα, τα οποία θα πρέπει να επικαιροποιηθούν κατά την μελέτη εφαρμογής ώστε να προσδιοριστούν όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται να ζητούνται από τους τρίτους φορείς.

1. Συντρέχουν λόγοι δημόσιας τάξης και ασφάλειας για τον αιτούντα;

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

2. Εκκρεμεί απέλαση στο πρόσωπο του αιτούντος;

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

3. Ο τίτλος νόμιμης διαμονής έκδοσης ΕΛΑΣ είναι γνήσιος;

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Εξακρίβωση γνησιότητας δικαιολογητικού

4. Ο αιτών με xxxx τίτλο νόμιμης διαμονής έκδοσης ΕΛΑΣ τι τίτλους νόμιμης διαμονής κατέχει και για ποια χρονικά διαστήματα;

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

5. Το υπ' αριθ. xxxx διαβατήριο εκδόσεως χώρας xxxx τι αφίξεις αναχωρήσεις έχει;

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

6. Για πρόσωπο υπό στοιχεία xxxx έχει εκδοθεί αστυνομική ταυτότητα ή ελληνικό ταξιδιωτικό έγγραφο; Αν ναι παροχή στοιχείων (αριθμός, ημερομηνία έκδοσης)

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

7. Αντίγραφο ποινικού μητρώου δικαστικής χρήσης, συμπεριλαμβανομένων των δελτίων τα οποία σύμφωνα με το αρ.578 παρ.1 έχουν πάψει να ισχύουν

- Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου

- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

8. Υπάρχει η xxxx δικαστική απόφαση; Αν ναι αντίγραφο

- Υπουργείο Δικαιοσύνης
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

9. Ο αιτών έχει ποινικό μητρώο σε χώρα μέλος της ΕΕ; Αν ναι αντίγραφο

ECRIS

- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

10. Ο αιτών με xxxx τίτλο νόμιμης διαμονής έκδοσης ΥΜΑ τι τίτλους νόμιμης διαμονής κατέχει και για ποια χρονικά διαστήματα;

- Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου
- Αίτημα παροχής πληροφοριών & Ταυτοποίηση εγγραφής

11. Το xxxx αντίγραφο βεβαίωσης φοίτησης είναι γνήσιο;

- Υπουργείο Παιδείας
- Εξακρίβωση γνησιότητας δικαιολογητικού

12. Ο αιτών έχει φοιτήσει σε ελληνικό σχολείο στην Ελλάδα; Αν ναι αντίγραφο βεβαίωσης φοίτησης

- Υπουργείο Παιδείας
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

13. Το xxxx αντίγραφο πτυχίου ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος Ελλάδας είναι γνήσιο;

- Υπουργείο Παιδείας
- Εξακρίβωση γνησιότητας δικαιολογητικού

14. Ο αιτών έχει αποκτήσει πτυχίο από ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα στην Ελλάδα; Αν ναι αντίγραφο.

- Υπουργείο Παιδείας
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

15. Το xxxx αντίγραφο πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης ή ληξιαρχική πράξη είναι γνήσιο;

- Μητρώο πολιτών
- Εξακρίβωση γνησιότητας δικαιολογητικού

16. Αντίγραφο πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης ή ληξιαρχικής πράξης

- Μητρώο πολιτών
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

17. Προκύπτει εγγραφή του xxxx ατόμου στα μητρώα αρρένων; Αν ναι παροχή στοιχείων (αριθμό, δήμο)

- Μητρώα αρρένων δήμων ή/και ΑΔ
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

18. Προκύπτει εγγραφή του xxxx ατόμου στα στρατολογικά μητρώα; Αν ναι παροχή στοιχείων για απώλεια ιθαγένειας (αρ. απόφασης, έτος, εκδότης)

- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

19. Ο xxxx άρρεν πολίτης υπέχει στρατιωτικές υποχρεώσεις;

- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

20. Ο αιτών με ΑΦΜ xxxx έχει υποβάλει φορολογική δήλωση τα έτη xx έως xx; Αν ναι παροχή στοιχείων (φορολογικό έτος, ΔΟΥ)

- ΑΑΔΕ Αίτημα παροχής πληροφοριών

21. Ο αιτών με ΑΦΜ xxxx έχει μέσο δηλωθέν εισόδημα μεγαλύτερο ή ίσο από xxxx ποσό τα έτη xx έως xx (Απάντηση ναι/όχι);

- ΑΑΔΕ
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

22. Το xx μισθωτήριο συμβόλαιο είναι γνήσιο;

- ΑΑΔΕ
- Εξακρίβωση γνησιότητας δικαιολογητικού

23. Ο πολίτης με ΑΦΜ xxxx έχει μισθωτήριο συμβόλαιο για ακίνητο με στοιχεία xxxx με τον αιτών με ΑΦΜ xxxx;

- ΑΑΔΕ
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικού

24. Ο πολίτης με ΑΦΜ xxxx έχει λάβει δάνειο με εγγύηση του ελληνικού δημοσίου;

ΑΑΔΕ

- Αίτημα παροχής πληροφοριών

25. Ο αιτών με ΑΜΚΑ xxxx έχει ασφαλιστική κάλυψη; Αν ναι παροχή στοιχείων (έτη, αρ. ενσήμων) Σύστημα ΑΤΛΑΣ

- Αίτημα παροχής πληροφοριών

26. Ο αιτών με ΑΜΚΑ xxxx έχει δελτίο ανεργίας; Αν ναι παροχή στοιχείων (χρονικά διαστήματα δελτίου ανεργίας)

- ΟΑΕΔ
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

27. Ο Αιτών έχει ασφαλιστική κάλυψη και από πότε

- e-efka
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

28. Ο αιτών μετέχει σε επιχειρήσεις

- ΓΕΜΗ
- Αίτημα παροχής πληροφοριών

4.8 Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας

Σημαντικός παράγοντας του έργου αποτελεί η υιοθέτηση ενιαίας και αντικειμενικής παρακολούθησης της επίτευξης των στόχων της ΓΓΙ μέσα από τους απαραίτητους δείκτες. Η διαμόρφωση, επεξεργασία, παραμετροποίηση και παρακολούθηση των δεικτών θα πρέπει να γίνεται από το προσφερόμενο σύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας, το οποίο θα αντλεί τα απαιτούμενα δεδομένα από το κεντρικό σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας.

Το εν λόγω υποσύστημα για την υποστήριξη της επιχειρησιακής λειτουργίας της ΓΓΙ θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εκτελεί τις ακόλουθες διαδικασίες:

- i. Συλλογή δεδομένων που απαιτούνται για την διαμόρφωση / παρακολούθηση δεικτών τόσο από τα στοιχεία των αιτήσεων, όσο και από τα παραγόμενα στοιχεία όλων των ψηφιακών διαδικασιών που θα υλοποιηθούν.
- ii. Δυνατότητα καθαρισμού των δεδομένων (data cleansing) ώστε να μην υπάρχουν διπλές καταχωρήσεις και μετρήσεις που θα αλλοιώνουν τα τελικά αποτελέσματα.
- iii. Συνδυασμός και διακριτός έλεγχος των αποτελεσμάτων, ώστε να αποφευχθούν διπλές μετρήσεις ή άστοχες καταχωρήσεις που θα αλλοιώσουν τις μετρήσεις των δεικτών.
- iv. Σύνδεση των δεικτών με τους Ειδικούς Στρατηγικούς Στόχους της ΓΓΙ, με τη χρήση αυτόνομου συστήματος Εξαγωγής και Διαχείρισης Δεικτών και Παραγωγής Στατιστικών το οποίο θα επιτρέπει την παρακολούθηση από στελέχη της ΓΓΙ και θα παράγει στατιστικές αναφορές όπως ζητούνται από τους φορείς ελέγχου.

4.8.1 Γενικές απαιτήσεις

Το εν λόγω υποσύστημα θα περιλαμβάνει αποθετήριο δεδομένων (Data Warehouse) το οποίο θα αποτελεί τον βασικό χώρο αποθήκευσης των δεδομένων όλης της πληροφοριακής υποδομής, τα οποία απαιτούνται για την εξαγωγή αναφορών, δεικτών και μετρικών. Πιθανά αρχεία και δεδομένα των συστημάτων τα οποία θα αποθηκεύονται σε σχεσιακές ή άλλου είδους βάσεις δεδομένων των συστημάτων αυτών, θα πρέπει να «συνεργάζονται» με το αποθετήριο δεδομένων αποστέλλοντας σε αυτό όλα τα δεδομένα τα οποία απαιτούνται.

Ο Βασικός σκοπός του αποθετηρίου είναι να διατηρεί τα δεδομένα από τα οποία θα εξάγονται οι αναφορές (όποιας μορφής, δείκτες, μετρικές, κ.λπ.). Σε αυτό περιλαμβάνονται κάθε είδους δεδομένα τα οποία παράγονται από το έργο, καθώς επίσης τα δεδομένα τα οποία εισάγονται από

τρίτα συστήματα, είτε με τη διαδικασία της μετάπτωσης δεδομένων είτε με διαδικασία ενημέρωσης δεδομένων πραγματικού ή μη χρόνου.

Η προτεινόμενη λύση οφείλει να καλύπτει τις άμεσες ανάγκες του οργανισμού για δημιουργία επιχειρησιακής μνήμης και ταυτόχρονα να διαθέτει επαρκείς προβλέψεις για τη διαχείριση του εκθετικά αυξανόμενου όγκου των πληροφοριών στο μέλλον.

4.8.2 Βασικά Χαρακτηριστικά

Τα βασικά χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης συνοψίζονται στα παρακάτω:

Συνδεσιμότητα με πολλαπλές πηγές δεδομένων χωρίς περιορισμό στο εύρος τους

- Καθαρισμός και ενοποίηση των δεδομένων
- Υποστήριξη πολλαπλών τεχνολογιών ώστε να είναι δυνατή η αξιοποίηση της πληροφορίας κατά το βέλτιστο τρόπο για την ταχεία επίλυση των επιχειρηματικών προβλημάτων
- Καθορισμός και υλοποίηση αναλυτικών εννοιών και δομών που καλύπτουν τις επιχειρησιακές ανάγκες του οργανισμού
- Ενσωμάτωση ισχυρών αναλυτικών εργαλείων για την αξιοποίηση των δομών
- Δημιουργία information portal για την ενιαία κεντρική πρόσβαση του οργανισμού στην πληροφορία και τη διασφάλιση του single version of truth.

4.8.3 Συνδεσιμότητα

Η λύση θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα ισχυρό σύστημα σύνδεσης με σχεσιακές βάσεις δεδομένων και οποιαδήποτε άλλη πηγή δεδομένων στη μορφή μιας αγνωστικής πλατφόρμας βασισμένης σε έναν κλιμακούμενο και σταθερό διακομιστή για την υποστήριξη δεδομένων από κρίσιμα περιβάλλοντα που συνδυάζουν πολλές πηγές δεδομένων.

Απαιτείται κατ' ελάχιστον η υποστήριξη συνδεσιμότητας για τα ακόλουθα συστήματα βάσεων δεδομένων:

- Postgres SQL
- Microsoft SQL
- SQL Azure
- SAP Hana
- Oracle
- IBM DB2

- MySQL
- MongoDB

Καθώς και για κάθε άλλη βάση δεδομένων με τη χρήση OLEDB ή παρόμοιας τεχνολογίας.

Η λύση θα πρέπει να χρησιμοποιεί ένα γραφικό περιβάλλον για να προσφέρει συνδεσιμότητα στις πηγές δεδομένων οι οποίες θα είναι δυνατόν να αποθηκευτούν είτε τοπικά είτε στο cloud. Η λύση θα πρέπει να προσφέρει επιλογές σχετικά με τη συνδεσιμότητα και την ανάκτηση δεδομένων μέσω εγγενών κλήσεων API, προγραμματισμένων μεταφορών αρχείων και δεδομένων, χειροκίνητων μεταφορτώσεων και υβριδικών συνδυασμών των παραπάνω.

Η υπηρεσία δεδομένων δεν πρέπει να απαιτεί τεχνική γνώση από τον τελικό χρήστη για σύνδεση σε όλες τις υποστηριζόμενες πηγές δεδομένων έτσι ώστε η συλλογή δεδομένων, η σύνθεση και η ανάλυση τους να είναι εύκολα διαθέσιμη σε κάθε επιχειρηματικό χρήστη και υπεύθυνο λήψης αποφάσεων με μόνο τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται.

Όλες οι αναλύσεις, οι αναφορές και οι πίνακες εργαλείων θα μπορούν να εξαχθούν στις πιο δημοφιλείς μορφές είτε κατόπιν αιτήματος είτε βάσει ειδικού χρονοδιαγράμματος.

4.8.4 Οπτικοποίηση Δεδομένων

Η λύση θα πρέπει να παρέχει μια διαισθητική φιλική προς το χρήστη διεπαφή, σχεδιασμένη για γρήγορη και ακριβή αλληλεπίδραση με τα λιγότερα δυνατά κλικ. Με απλά κλικ η λύση θα επιτρέπει την εμφάνιση των ζητούμενων πληροφοριών. Κάνοντας κλικ σε οποιοδήποτε στοιχείο θα επιλέγεται το στοιχείο και θα αλλάζει η εστίαση σε αυτό. Κάθε φορά που ο χρήστης επιλέγει ένα συγκεκριμένο στοιχείο, αυτό το στοιχείο θα πρέπει να λειτουργεί ως φίλτρο (κριτήριο) για όλα τα άλλα αναλυτικά αντικείμενα στην οθόνη.

Η λύση θα επιτρέπει τη γρήγορη και αποτελεσματική δημιουργία διαδραστικών οπτικών ταμπλό και ισορροπημένων αποτελεσμάτων χρησιμοποιώντας τη λειτουργία αντιγραφής και επικόλλησης από τα διαθέσιμα αναλυτικά αντικείμενα ή μέσω ενός Ευφυούς Οδηγού με τη χρήση φυσικής γλώσσας για αναζήτηση μεταδεδομένων και δημιουργία αναλύσεων, αναφορών, πινάκων ελέγχου κ.λπ..

Ιδανικά η λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τακτική αντιστοίχιση έκφρασης σε αναζητήσεις για μέλη χαρακτηριστικών και τιμές διαστάσεων, καθώς και τη χρήση λογικών τελεστών γλώσσας δομημένου ερωτήματος σε αναζητήσεις μελών χαρακτηριστικών και τιμών διαστάσεων.

Ο σχεδιαστής dashboards θα είναι πλήρως διαδραστικός και θα έχει πλήρη δυνατότητα μεταφοράς και απόθεσης, όπως και όλα τα άλλα αντικείμενα ανάλυσης. Τα στοιχεία του dashboard θα είναι πλήρως προσαρμόσιμα για μέγεθος, χρώμα, θέση, γραμματοσειρά και διάταξη.

Η λύση θα πρέπει να χρησιμοποιεί πλαίσια ελέγχου για γρήγορη επιλογή δεδομένων και να επιτρέπει φιλτράρισμα και αναζήτηση. Ιδανικά θα πρέπει να εστιάζει στο γρήγορο και αποτελεσματικό φιλτράρισμα δεδομένων μέσω διεπαφής μεταφοράς και απόθεσης και θα επιτρέπει την αναζήτηση εντός αντικειμένων χρησιμοποιώντας εσωτερική μηχανή αναζήτησης. Θα πρέπει να υποστηρίζει επίσης πολλαπλές επιλογές.

Η λύση θα πρέπει να διαθέτει αυτόματους μηχανισμούς χρωματικής και οπτικής επισημάνσεως για να εμφανίζει γρήγορα τάσεις και μοτίβα στα δεδομένα που αναλύονται. Από προεπιλογή αυτά θα εφαρμόζονται αφού υπολογιστεί μια κανονική κατανομή στα εμφανιζόμενα δεδομένα με τις ακραίες τιμές που εμφανίζονται με επιλεγμένα χρώματα και τις ενδιάμεσες τιμές σε βαθμούς μεταξύ των επιλεγμένων χρωμάτων. Η λύση πρέπει να υποστηρίζει εγγενώς την εξαγωγή δεδομένων σε μορφές Excel, XML, PDF, CSV, ASCII, και Powerpoint ή ως εικόνα.

Οποιοδήποτε έγγραφο (ανάλυση, έκθεση, πίνακας ελέγχου) θα μπορεί να τοποθετηθεί σε σελιδοδείκτη και να αποθηκευτεί με τα κριτήρια, τα φίλτρα, τον σχεδιασμό και τη μορφή που έχει εφαρμόσει ο αναλυτής που εργάζεται επί του παρόντος.

Οι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα προσαρμογής και δημιουργίας εξατομικευμένων KPI. Αυτά ιδανικά θα συνδυάζονται με μια λίστα KPI για τον κλάδο με διαθέσιμες συγκρίσεις με βάση τα διεθνή πρότυπα. Η λύση θα υποστηρίζει τη δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένης απεικόνισης που μπορεί να συνδυάσει πολλαπλά KPI και μετρήσεις για την αφήγηση μιας ιστορίας με οπτικό τρόπο.

4.8.5 Ειδοποιήσεις

Κάθε χρήστης με τα κατάλληλα δικαιώματα και επίπεδο πρόσβασης θα μπορεί να δημιουργήσει προσαρμοσμένους πράκτορες ειδοποιήσεων (ειδοποιήσεις) με ένα μόνο κλικ σε οποιοδήποτε αναλυτικό αντικείμενο. Οι παραλήπτες αυτών των ειδοποιήσεων δεν θα πρέπει να απαιτείται να είναι χρήστες της λύσης.

Αυτές οι ειδοποιήσεις θα μπορούν να προγραμματιστούν για αξιολόγηση σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ή κατά την ανανέωση δεδομένων και θα μπορούν να αξιολογήσουν απεριόριστο

αριθμό προσαρμοσμένων επιχειρηματικών κανόνων, από απλές αλλαγές σε απόλυτες τιμές ή ποσοστιαίες αλλαγές έως την έλλειψη αλλαγής ή την αλλαγή στην τάση ενός μετρήσιμου ή συμπλέγματος μετρήσιμων.

5 ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

5.1 Συμβατότητα με G-Cloud

Το σύνολο των συστημάτων που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου, θα εγκατασταθούν στο περιβάλλον G-Cloud. Συγκεκριμένα, το Έργο θα εγκατασταθεί και θα φιλοξενηθεί στις υποδομές του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που θα προκύψουν από τη Μελέτη Εφαρμογής.

Δεδομένου ότι το Σύστημα θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει στο G-Cloud, θα πρέπει:

- να έχει σαφώς καθορισμένες τις απαιτήσεις του σε αποθηκευτικό χώρο, δικτυακή κίνηση, backup, ασφάλεια και λοιπές συνοδευτικές υπηρεσίες, ώστε να καταταχθεί σε κάποιο από τα προσφερόμενα επίπεδα υπηρεσιών του G-Cloud
- Η λειτουργία των υπό ανάπτυξη συστημάτων να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του
- Να επιτευχθεί συμβατότητα με eSXI 6.0 (ή νεώτερο) hypervisor
- να μην απαιτείται προμήθεια επιπρόσθετου εξοπλισμού για την λειτουργία των εφαρμογών (usb keys, certificate servers, κλπ) ή επικοινωνία μεταξύ των εικονικών μηχανών πέρα από τις προσφερόμενες παροχές του Κυβερνητικού Νέφους
- Η εσωτερική διευθυνσιοδότηση των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι παραμετρική και καθορίζεται κατά την εγκατάσταση στο Κυβερνητικό Νέφος
- Η λειτουργία των εφαρμογών και συστημάτων θα πρέπει να συνάδει με τις προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους, καθώς και τις Αρχές Καλής Λειτουργίας Φιλοξενούμενων συστημάτων.

Σχετικά με τους υπολογιστικούς πόρους, οι εικονικές μηχανές (VMs) που θα απαιτηθούν στο πλαίσιο του παρόντος Έργου από το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει κατ' ελάχιστον να πληρούν τα μέγιστα τεχνικά χαρακτηριστικά των προς υλοποίηση συστημάτων, όπως αυτά θα προκύψουν από την Μελέτη Εφαρμογής,.

Επιπρόσθετα, θα απαιτηθεί αποθηκευτικός χώρος (SAN Storage) για εγκατάσταση Βάσεων Δεδομένων και αποθήκευση αρχείων, ανάλογα με τις απαιτήσεις που θα οριστικοποιηθούν στην Φάση της Μελέτης Εφαρμογής, κατά μέγιστο 12TB. Ο απαιτούμενος αποθηκευτικός χώρος για λήψη αντιγράφων ασφαλείας και τα απαραίτητα αναλώσιμα (tapes) για την λήψη αντιγράφων εκτός Κέντρου Δεδομένων/VTL θα παρέχονται από το G-Cloud σε αντιστοιχία με τις αιτούμενες υποδομές.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται να περιγράψει και να τεκμηριώσει στην Τεχνική του Προσφορά την προτεινόμενη από αυτόν Αρχιτεκτονική του Συστήματος, όσον αφορά:

- τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού υποδομής του G-Cloud που θα απαιτηθεί για την μετάπτωση και εγκατάσταση του Συστήματος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εγγυώνται την μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του G-Cloud. Συγκεκριμένα:
 - τον απαιτούμενο αριθμό υπολογιστικών πόρων, αναλύοντας κατά περίπτωση τις απαιτήσεις σε VMs, εικονικούς πυρήνες (vcores), μνήμη (RAM) και αποθηκευτικό χώρο (storage)
 - το βέλτιστο, κατά τον υποψήφιο Ανάδοχο, λογικό σχήμα διασύνδεσης αυτών για την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ασφάλειας και διαθεσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες των προσφερόμενων υποδομών του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud (load balancing, vmWare high availability).
 - τη δέσμευση ότι καλύπτεται το σύνολο των προδιαγραφών της διακήρυξης με την προτεινόμενη υποδομή.
 - πιθανές μελλοντικές δυνατότητες επέκτασης της προτεινόμενης λύσης (scale up/scale out), έτσι ώστε να γίνεται η βέλτιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των προσφερόμενων υποδομών του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud

Περαιτέρω είναι, σημαντικό να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

- Σε περίπτωση που κρίνεται ότι η χρήση του vmWare High Availabilty δεν επαρκεί για τις ανάγκες υψηλής διαθεσιμότητας του φιλοξενούμενου συστήματος και πρέπει να εγκατασταθεί κάποια τεχνολογία clustering, είναι επιθυμητό αυτή να είναι συμβατή με το περιβάλλον Νέφους και να μην εμποδίζει την ελεύθερη μετακίνηση των εικονικών μηχανών μεταξύ των φυσικών εξυπηρετητών του G-Cloud. Ομοίως για διατάξεις Υψηλής Απόδοσης.
- Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτό για κάποια δομοστοιχεία του Πληροφοριακού Συστήματος να παραχθούν αντίγραφα ασφαλείας με την μέθοδο του Full VM Backup (π.χ. Βάσεις Δεδομένων), θα πρέπει να έχει υπάρξει μέριμνα από τον υποψήφιο Ανάδοχο για προμήθεια των απαραίτητων Online Backup Agents για το Symantec Netbackup που λειτουργεί στην υποδομή.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο. Δεν είναι εφικτή η χρήση των υφιστάμενων πιστοποιητικών του κυβερνητικού Νέφους γι' αυτό τον σκοπό.
- Είναι επιθυμητό η προτεινόμενη αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος να εκμεταλλεύεται τις προσφερόμενες δυνατότητες και παροχές του Κυβερνητικού Νέφους, έτσι ώστε να είναι εφικτή η γρήγορη και εύκολη προσθήκη επιπλέον πόρων στο φιλοξενούμενο σύστημα (scale-up & scale-out) για κάλυψη μελλοντικών επιχειρησιακών αναγκών.

Τέλος, επισημαίνεται ότι ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες της Πολιτικής Ασφάλειας που ισχύει για όλα τα φιλοξενούμενα Πληροφοριακά Συστήματα στο Κυβερνητικό

Υπολογιστικό Νέφος G-Cloud, καθώς και να συμμορφώνεται με όλες τις απαραίτητες λειτουργικές απαιτήσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο της Προγραμματικής Συμφωνίας Φιλοξενίας Έργου. Η Πολιτική Ασφάλειας θα δοθεί στον Ανάδοχο κατά την Φάση 1 του Έργου.

5.2 Διαλειτουργικότητα

Η διαλειτουργικότητα θα αφορά στη δυνατότητα επικοινωνίας της ψηφιακής θυρίδας με τρίτα συστήματα όπως έχει περιγράψει στις λειτουργικές απαιτήσεις παραπάνω, με όσα πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων κριθεί απαραίτητο κατά τη μελέτη εφαρμογής, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η υποστήριξη αυτοματοποιημένων διαδικασιών και ενεργειών ανάκτησης εγγράφων και πληροφοριών.

Επιχειρησιακή Διάσταση

Ο Ανάδοχος για την επιτυχή διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εκπονήσει μελέτη εφαρμογής η οποία σχέση με τη επιχειρησιακή διάσταση της διαλειτουργικότητας θα καταγράφει αναλυτικά τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Τον τρόπο και την έκταση με την οποία θα διαλειτουργεί το πληροφοριακό σύστημα με τα πληροφοριακά συστήματα τρίτων.
- Ποιοι είναι οι αποδέκτες (ενδεικτικά, χρήστες, Δημόσιες Αρχές κ.λπ.) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αφορούν την συγκεκριμένη πληροφορία.
- Με ποιον τρόπο θα εξασφαλίζεται η χρήση του συστήματος από διαφορετικές κατηγορίες χρηστών, με διαφορετικές δυνατότητες/αρμοδιότητες.
- Ποιο είναι το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής των διαφορετικών κατηγοριών χρηστών του συστήματος.

Τεχνολογική Διάσταση

Η Διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του πληροφοριακού συστήματος για τη μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί – με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά σε:

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/δεδομένων και της μετα-πληροφορίας/μετα-δεδομένων).
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με τη μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο).

- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια/έλεγχος πρόσβασης), δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας.
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προδιαγράψει το τεχνολογικό σχήμα διεπαφής για την πρόσβαση στις υπηρεσίες από άλλους φορείς. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά στην Τεχνική Προσφορά του τον τρόπο και τις τεχνολογίες (ενδεικτικά, υπηρεσίες καταλόγου για την πρόσβαση στις πληροφορίες και τα δεδομένα, τεχνολογίες μεταδεδομένων για την αναζήτηση πληροφοριών κ.λπ.), με τις οποίες θα υλοποιεί τη διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς.

Όλες οι εξωτερικές διαλειτουργικότητες που θα προδιαγραφούν, θα υλοποιηθούν και θα λειτουργήσουν παραγωγικά μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας με βάση το Νόμο 4623/2019. Πιο συγκεκριμένα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες οι οποίες θα αναπτυχθούν θα πρέπει να ακολουθούν τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών, ο οποίος περιλαμβάνει αναλυτικές οδηγίες αναφορικά με την υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών μεταξύ των οποίων:

- την Αυθεντικοποίηση των Χρηστών της διαδικτυακής υπηρεσίας (User Authentication),
- τον Έλεγχο Δικαιωμάτων Πρόσβασης Χρηστών (User Authorization),
- τη Διαχείριση Εξαιρέσεων (Exception Handling),
- την Καταγραφή Κλήσεων / Ιχνηλασιμότητας (Auditing) και
- την Επαλήθευση Ψηφιακής Υπογραφής (Digital Signature Verification).

Επιπρόσθετα, κατά την ανάπτυξη της εφαρμογής θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι Φορείς που αναπτύσσουν διαδικτυακές υπηρεσίες οφείλουν να συμμορφώνονται με την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web service) του Υπουργείου Οικονομικών, αναφορικά με την τήρηση των κανόνων ασφαλείας σε ότι αφορά στην πρόσβαση και την ανταλλαγή πληροφοριών.

5.3 Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας

Ως διαδικτυακό σύστημα, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να διέπεται από 4 βασικές αρχές κατά την ανάπτυξη και λειτουργία του:

- Εμπιστευτικότητα, έτσι ώστε τα ιδιωτικά δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
- Ακεραιότητα του συστήματος και των δεδομένων σε οποιοδήποτε στάδιο. Το σύστημα θα πρέπει να προστατεύεται από μη εξουσιοδοτημένους χειρισμούς και από αλλοιώσεις κακόβουλων δεδομένων.
- Διαθεσιμότητα, μέσω της εξασφάλισης ότι το σύστημα λειτουργεί άμεσα και δεν επιτρέπεται η παροχή υπηρεσιών σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση (non-repudiation), για την απόδειξη της προέλευσης των δεδομένων με στόχο την υποστήριξη της λογοδοσίας του συστήματος.

Σε αυτό το πλαίσιο, τα θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν όσον αφορά τις απαιτήσεις ασφαλείας είναι τα εξής:

- Προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR.
- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών
- Ακεραιότητα δεδομένων
- Εξωτερικές επιθέσεις
- Αποκατάσταση καταστροφών

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία προσωπικών δεδομένων αναφέρεται στη συμμόρφωση με το νέο Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR). Σε αυτό το πλαίσιο περιλαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με:

- Τους ελέγχους ασφαλείας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων και παραβιάσεων στα δεδομένα
- Μηχανισμούς για τον έλεγχο της χρήσης και της πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα
- Την υποβολή στοιχείων σχετικά με τα δεδομένα των ατόμων που δραστηριοποιούνται και τη διατήρηση της απαιτούμενης τεκμηρίωσης.

Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα τους καθώς και πληροφόρηση αναφορικά με το ποιος απέκτησε πρόσβαση στα δεδομένα τους και πότε. Επομένως, καθίσταται επιτακτική η ύπαρξη ενός συστήματος καταγραφής για την παρακολούθηση των συναλλαγών με δυνατότητα δημιουργίας φίλτρων, αρχείων και αναλύσεων μηνυμάτων καταγραφής.

Εξουσιοδοτημένη Πρόσβαση Χρηστών

συστήματος θα πρέπει να έχουν πρόσβαση τρεις τύποι χρηστών, οι εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών ιθαγένειας, εσωτερικοί χρήστες τρίτων υπηρεσιών και οι τελικοί χρήστες / δικηγόροι όπως αναφέρεται παραπάνω.

Το σύστημα θα πρέπει, επίσης, να παρέχει τη δυνατότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών για τους χρήστες όλων των κατηγοριών.

Ακεραιότητα Δεδομένων

Η ακεραιότητα των πορισμάτων είναι ένα άλλο σημαντικό ζήτημα ασφαλείας για το σύστημα που θα δημιουργηθεί. Το σύστημα θα διασφαλίζει την ακεραιότητα των πορισμάτων που θα παράγονται. Τα πορίσματα θα δημιουργούνται μέσα από το σύστημα και θα παραμένουν στο σύστημα για πρόσβαση από αρμόδιους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους.

Εξωτερικές Επιθέσεις

Οι εξωτερικές επιθέσεις αντιπροσωπεύουν σημαντικό κίνδυνο για τα διαδικτυακά πληροφοριακά συστήματα. Μια κοινά αποδεκτή ομαδοποίηση των κινδύνων παρέχεται από το Open Web Application Security Project (<https://www.owasp.org>) σε μια λίστα με τους 10 πιο κρίσιμους κινδύνους ασφάλειας διαδικτυακών εφαρμογών. Η ομάδα ανάπτυξης του συστήματος πρέπει να υιοθετήσει την αρχή "ασφάλεια από το σχεδιασμό" και να εφαρμόσει τις κατευθυντήριες οδηγίες από το OASP και τις σχετικές πρωτοβουλίες. Κατά την παραλαβή του συστήματος θα διεξαχθούν δοκιμές ευπάθειας.

Από κει και πέρα στο πλαίσιο της συντήρησης του έργου και για τη διατήρηση της ασφάλειας πρέπει να τηρούνται κάποιες συγκεκριμένες ελάχιστες απαιτήσεις, στις οποίες να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμόδιων διαχειριστών και για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων
- Υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας.

Ο Ανάδοχος κατά τη φάση Ανάπτυξης του έργου, θα πρέπει να συμπεριλάβει τις Απαιτήσεις Ασφάλειας που προκύπτουν μετά από σχετική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τα εξής:

- Πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον Νομικό Πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων τυχόν Διεθνών Συμφωνιών που εφαρμόζονται.
- Συμμόρφωση με την εφαρμοζόμενη Αρχιτεκτονική Ασφάλειας και τους μηχανισμούς ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών. Πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Ανάλυση των Απειλών που εφαρμόζονται βάσει πρότερης εμπειρίας και διεθνούς βιβλιογραφίας σε αντίστοιχες περιπτώσεις
- Εξισορρόπηση μεταξύ Επιχειρησιακών αναγκών και Ασφάλειας έτσι ώστε να υλοποιηθούν τουλάχιστον τα απολύτως αναγκαία μέτρα ασφαλείας.

Ρήτρες εμπιστευτικότητας Συμβάσεων Έργου

Κατά την κατάρτιση συμβάσεων έργου, θα πρέπει πέραν των απαιτήσεων ασφάλειας να περιλαμβάνεται κατάλληλη ενότητα που θα διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα πληροφοριών Δημόσιων Αρχών που δύναται να περιέλθουν στη γνώση του Αναδόχου στο πλαίσιο εργασιών του. Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών μπορεί να σχετίζονται με την εσωτερική οργάνωση των διαφόρων Αρχών, τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων, καθώς και πληροφορίες που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα πολιτών και επαγγελματιών. Θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Δεν επιτρέπεται χρήση των πληροφοριών αυτών, πέραν του σκοπού των εργασιών που ανατίθενται.
- Θα λαμβάνονται από τον ανάδοχο όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των πληροφοριών καθ' όλη τη διάρκεια των εργασιών του. Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, θα ενημερωθεί άμεσα ο Υπεύθυνος Έργου.
- Θα ακολουθείται κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση ασφάλειας που θα δοθεί για την προστασία των πληροφοριών.
- Δε θα μεταβληθούν ή διαγραφούν πληροφορίες Δημόσιων Αρχών χωρίς προηγούμενη έγγραφη ρητή άδεια.
- Σε περίπτωση που ζητηθεί, δύναται να ελεγχθεί οποιοσδήποτε προσωπικός υπολογιστής ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του αναδόχου, βρεθεί στην υπηρεσία.

- Κατόπιν της περάτωσης των εργασιών, οι πληροφορίες των Δημόσιων Αρχών, διαγράφονται από υπολογιστικά συστήματα και φορητά αποθηκευτικά μέσα του Αναδόχου.
- Οι όροι της σύμβασης δεσμεύουν τον Ανάδοχο ακόμα και μετά τη λήξη των εργασιών του.

Συμμόρφωση του Σχεδιασμού τεχνολογικής λύσης

Κατά τα αρχικά στάδια όπου διενεργείται η Μελέτη Εφαρμογής και αποφασίζεται ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης που θα αναπτυχθεί, θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με το ισχύον νομικό πλαίσιο. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται στις επιμέρους πολιτικές ασφαλείας που αφορούν μηχανισμούς ασφάλειας, ιδίως:

- Πολιτική Διαχείρισης Πρόσβασης,
- Πολιτική Διαχείρισης Αρχείων Καταγραφής,
- Πολιτική Προστασίας Επικοινωνιών και Δικτύων,
- Πολιτική επιχειρησιακής συνέχειας,
- Πολιτική Φυσικής και Περιβαλλοντικής Ασφάλειας.

Παράλληλα, η τεχνολογική λύση θα πρέπει να είναι συμβατή με την υπάρχουσα Αρχιτεκτονική Ασφαλείας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών. Αφού αποφασιστεί ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου με αποδεδειγμένη εμπειρία σε ανάλογες μελέτες σε αντίστοιχης κρισιμότητας ασφάλειας έργα.

Το παρόν πληροφοριακό σύστημα αποτελεί δυναμικό σύστημα του οποίου οι απαιτήσεις και λειτουργίες αναμένεται να διογκωθούν στο μέλλον ή να πρέπει να προσαρμοστούν σε μελλοντικές διοικητικές και άλλες μεταβολές. Δεδομένων των διαστάσεων της επένδυσης που γίνεται με το παρόν έργο, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ένα επίπεδο επεκτασιμότητας που θα επιτρέψει την αξιοποίηση του Έργου σε βάθος χρόνου.

Το πληροφοριακό σύστημα που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να είναι παραμετρικό, επεκτάσιμο, και προσαρμόσιμο σε ενδεχόμενες αλλαγές του θεσμικού και νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Έργου.

5.4 Απόδοση Συστήματος

Με στόχο την διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας του συστήματος (σε επίπεδο υλικού και λογισμικού) βασική απαίτηση αποτελεί η πλήρωση της παρακάτω απαίτησης:

- **Απόκριση:** Οι λειτουργίες του συστήματος πρέπει να έχουν χρόνο απόκρισης εντός ολίγων δευτερολέπτων, όπως αυτή εξειδικεύεται στη συνέχεια, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται κατάλληλα (στο χρόνο απόκρισης δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος καθυστέρησης που οφείλεται στο δίκτυο).

Στη συνέχεια παρατίθεται μία λίστα από απαιτήσεις σχετικά την απόδοση του συστήματος και πιο συγκεκριμένα τον μέγιστο χρόνο απόκρισης του συστήματος υπό συνθήκες ορισμένου φόρτου. 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). Ο Ανάδοχος κατά τη **Φάση Φ1 με τίτλο «Μελέτη Εφαρμογής»** του Έργου οφείλει να εξειδικεύσει και να παρουσιάσει αναλυτικά τη μεθοδολογία διενέργειας ελέγχων απόδοσης του συστήματος.

Αναφορικά με τις απαιτήσεις για την απόδοση του συστήματος θεωρείται ότι οι μέγιστοι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης περιλαμβάνουν τον χρόνο που απαιτείται από τη στιγμή της αποστολής του αιτήματος προς εξυπηρέτηση μέχρι την τελική παρουσίαση των αποτελεσμάτων στον υπολογιστή ενός χρήστη κι αφορούν συναλλαγές σε επίπεδο εφαρμογής των ακόλουθων τύπων (για επικοινωνία σε περιβάλλον τοπικού δικτύου):

- Απλές ερωτήσεις (που εμπλέκουν το πολύ δύο πίνακες)
- Σύνθετες ερωτήσεις (που εμπλέκουν περισσότερους από δύο πίνακες)
- Δημιουργία αναφορών έτοιμων προς εκτύπωση
- Κινήσεις ανταλλαγής αρχείων τυπικού μεγέθους (μικρότερου των 3 MBytes – η ακριβής τιμή θα προδιαγραφεί κατά την πορεία υλοποίησης του Έργου με τη συνδρομή του Φορέα) και προς τις δύο κατευθύνσεις (από και προς το σύστημα)

Η διεξαγωγή μετρήσεων απόδοσης αναφορικά με το χρόνο απόκρισης, αφορά κάθε Υποσύστημα ή/και Ψηφιακή Υπηρεσία ξεχωριστά. Για τη διαδικασία γέννησης αιτημάτων προς εξυπηρέτηση, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το προφίλ των ενεργών χρηστών του εκάστοτε Υποσυστήματος, πράγμα που διαφοροποιεί τόσο τη συχνότητα γέννησης αιτημάτων όσο και τον όγκο των ανταλλασσόμενων δεδομένων. Οι μετρήσεις για τους αποδεκτούς χρόνους απόκρισης θα πρέπει να εκτελεστούν σε συνθήκες «βασικού» και «αυξημένου» φορτίου του συστήματος που ορίζονται ως εξής:

Βασικό φορτίο: Θεωρείται η κατάσταση όπου πραγματοποιείται η ταυτόχρονη εξυπηρέτηση του υποστηριζόμενου πλήθους ενεργών χρηστών που περιλαμβάνεται στην περιγραφή κάθε Υποσυστήματος. Σε αυτή την κατάσταση η επίδοση του συστήματος δεν θα πρέπει να ξεπερνά τον μέγιστο χρόνο απόκρισης όπως περιγράφεται στη συνέχεια για τα διάφορα είδη συναλλαγών.

Αυξημένο φορτίο: Απαιτείται η ταυτόχρονη εξυπηρέτηση αριθμού ενεργών χρηστών τουλάχιστο ίσου με αυτόν που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου αυξημένου κατά 30%. Σε αυτή την κατάσταση το σύστημα επιτρέπεται να εμφανίζει μείωση της επίδοσής του αναφορικά με το χρόνο απόκρισής του κατά 15% το μέγιστο, σε σχέση με το χρόνο απόκρισης που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου.

Το Σύστημα θα πρέπει να έχει δυνατότητα εξυπηρέτησης 100 ταυτοχρόνων χρηστών.

5.5 Προσβασιμότητα / Ευχρηστία

Προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του περιεχομένου του Έργου, που θα προσφέρονται μέσω διαδικτύου και φορητών συσκευών σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) και των ηλικιωμένων, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγχιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας απαιτείται τουλάχιστον επίπεδο –AA– (WCAG 2.0 levelAA).

Πρόσβαση / προσπέλαση

- Η προσπέλαση να είναι εφικτή μέσω τυπικής εφαρμογής περιήγησης διαδικτύου (Web Browser). Όλες οι παραγόμενες ιστοσελίδες της διαδικτυακής πλατφόρμας (web), θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από όλους τους καθιερωμένους περιηγητές της αγοράς (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κ.λπ.).
- Ελαχιστοποίηση των απαιτήσεων για τα συστήματα πελάτη (client) με ενσωμάτωση της επιχειρησιακής λογικής στις λειτουργίες του server, με στόχο τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των λειτουργιών του συστήματος δια μέσου απλών περιηγητών (web browsers).
- Δυναμικό περιβάλλον παρουσίασης τουλάχιστον στα Ελληνικά και στα Αγγλικά με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης, δια μέσου των ιδίων προτύπων σελίδων, σε άλλες γλώσσες της Ε.Ε.
- Υποστήριξη όλων των ευρέως διαδεδομένων πρωτοκόλλων μεταφοράς πληροφορίας και δεδομένων (FTP, HTTP, HTTPS, κ.λπ.), σε συνδυασμό με λειτουργίες ακέрайης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).
- Να λαμβάνει υπόψη του βασικές αρχές προσβασιμότητας σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμεΑ) και ηλικιωμένους, σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.

Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες θα παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες, όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:

- 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.
- Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου είναι σχετικό.

Λοιπές Απαιτήσεις Προσβασιμότητας:

- Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κ.λπ.
- Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα κ.λπ.) θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, ενώ τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης στην ελληνική.
- Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ομοιόμορφο περιβάλλον για όλες τις εφαρμογές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard short-cuts) κ.λπ..
- Πρόσβαση σε εργασίες σχετικές με το απεικονιζόμενο αντικείμενο ή την εκτελούμενη εργασία (content sensitive command).

Η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου, ο οποίος επιπλέον υποχρεούται να παραδώσει σχετικό με τα ΑμεΑ παραδοτέο στο οποίο να αναφέρονται επακριβώς οι πρόνοιες που ακολουθήθηκαν για την τήρηση των προδιαγραφών αυτών, καθώς και τυχόν αποτελέσματα ελέγχων.

Ευχρηστία

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας διακήρυξης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά το σχεδιασμό, την ευαισθησία και κρισιμότητα των διακινούμενων πληροφοριών, την επιχειρησιακή και λογική πολυπλοκότητα συγκεκριμένων παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και την ευρεία διαφοροποίηση του αποδέκτη-κοινού σε εξοικείωση, τόσο με τις δικτυακές εφαρμογές όσο και με τα επιχειρησιακά θέματα.

Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο (common look & feel). 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 που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές

τους με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση, πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του το πλάνο δοκιμών χρηστικότητας και σχεδιαστικών προσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας. Τονίζεται πως η χρηστικότητα των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται εκτός από εργονομικούς κανόνες σε διεθνή πρότυπα όπως τα: WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κ.λπ., καθώς και βελτιωμένων εκδόσεων αυτών. Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

- **Πελατοκεντρική Αντίληψη**

- ο Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες και το μοντέλο αντίληψης του εξωτερικού χρήστη/πολίτη, παρά στην εσωτερική οργάνωση και διοικητική δομή των διαφόρων Αρχών .

- **Απλότητα / Διαφάνεια**

- ο Ο χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώνει τις εργασίες του χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- ο Η εφαρμογή θα πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί κατά τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση τους από χρήστες με διαφορετικές υπολογιστικές υποδομές (λογισμικό και Η/Υ) καθώς και με διαφορετικό επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία πληροφορικής. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους χρήστες αναβάθμιση των υπολογιστικών συστημάτων τους ή αυξημένες τεχνικές γνώσεις στη χρήση Η/Υ, πέραν των ελαχίστων δυνατών που είναι ευρέως αποδεκτοί και αυτονόητοι. Στα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για τον έλεγχο των εφαρμογών, θα πρέπει να συμπεριληφθούν όσο το δυνατόν περισσότερες διαφορετικές πλατφόρμες υπολογιστικών συστημάτων (λειτουργικά συστήματα, φυλλομετρητές - browser κ.λπ.).

- **Συνέπεια**

- ο Η εφαρμογή και τα υποσυστήματά της θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών, των συστημάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στο χώρο των σελίδων/ιστοσελίδων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.

- **Αξιοπιστία**

- ο Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
 - Οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια (όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτητό).

- Οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι αξιόπιστες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.
- Οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και αρκετές (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου).
- Η ακεραιότητα των δεδομένων διασφαλίζεται κατά τη μεταφορά τους.
- Η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη.
- Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά, ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

5.6 Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα

Η γενική φιλοσοφία των συστημάτων πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- Την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών.
- Τη διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
- Τη φορητότητα (portability) των εφαρμογών.
- Τη δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- Την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Επιπρόσθετα, με δεδομένη την πληθώρα ανοικτών προτύπων (υπάρχουν πολλά ανοικτά και καλά τεκμηριωμένα vendor APIs, αλλά δεν διαλειτουργούν καλά μεταξύ τους), η υιοθέτηση κάποιου ή κάποιων πρέπει να διερευνηθεί κατά τη διάρκεια σχεδίασης της υλοποίησης του Έργου και να καθορισθεί στη Μελέτη Εφαρμογής.

Το ψηφιακό περιεχόμενο που θα παραχθεί στο πλαίσιο των έργου θα πρέπει να είναι συμβατό με τις κατευθύνσεις που σχετίζονται με την παραγωγή ανοικτού ψηφιακού περιεχομένου (Open Data) και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησής του σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 59, του ν.4727/2020. Για το λόγο αυτό θα πρέπει επίσης να ληφθεί μέριμνα για την υλοποίηση κατάλληλων προγραμματιστικών διεπαφών (API) για την διάθεση δεδομένων με την μορφή των Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων (open data). Τόσο ο μορφότυπος όσο και τα μετα-δεδομένα θα πρέπει να συμμορφώνονται καταρχήν με επίσημα ανοικτά πρότυπα, ιδίως όπως αυτά καθορίζονται με το προφίλ εφαρμογής DCAT (Data Catalogue Vocabulary) για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβλέψει δοκιμές διαλειτουργικότητας (inter - operability tests) για να επιβεβαιώσει την εκπλήρωση των ανωτέρω.

5.7 Πολιτική Αδειών Χρήσης

Το σύστημα να είναι πλήρως αδειοδοτημένο τόσο για το system software και την βάση δεδομένων, όσο και για το σύστημα ECM το οποίο θα είναι και η βασική πλατφόρμα στην οποία θα υλοποιηθεί όλο το πληροφοριακό σύστημα.

Η υποδομή στο G-Cloud θα αποτελείτε από τρία εικονικά μηχανήματα (VM)

- Web server
- Application Server
- Database Server

Η αδειοδότηση για τους χρήστες στην πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Αιτούντες. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 2.000 ταυτόχρονους χρήστες σε περιόδους υποβολής αιτήσεων.
- Εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών Ιθαγένειας. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 500 ταυτόχρονους χρήστες.
- Εσωτερικοί χρήστες άλλων υπηρεσιών. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει 100 ταυτόχρονους χρήστες.

6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

6.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

Σκοπός της μελέτης εφαρμογής – ανάλυσης απαιτήσεων είναι η οριστικοποίηση των απαιτήσεων και των προδιαγραφών του πληροφοριακού συστήματος, η ανάλυση τεχνικών απαιτήσεων του συστήματος, ο Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Λύσης και Διαλειτουργικότητας, ιδιαιτέρως των διεπαφών επικοινωνίας με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα Λειτουργίας. Επιπλέον, η μελέτη εφαρμογής -ανάλυσης απαιτήσεων θα πρέπει να περιλαμβάνει την οριστικοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την κατάρτιση του πλάνου και των σεναρίων δοκιμών αποδοχής του συστήματος, την κατάρτιση του πλάνου εκπαίδευσης των χρηστών και διαχειριστών, ώστε να εξυπηρετηθούν οι λειτουργίες του συστήματος. Συγκεκριμένα, η Μελέτη Εφαρμογής πρέπει να περιλαμβάνει κεφάλαιο Λειτουργικών και Τεχνικών Απαιτήσεων στο οποίο θα αποτυπωθούν κατ' ελάχιστον:

- Λεπτομερή αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης με εστίαση στα εν λειτουργία πληροφοριακά συστήματα τα οποία θα πρέπει να διαλειτουργήσουν με το παρόν έργο.
- Αναλυτική περιγραφή των επιχειρησιακών αναγκών
- Αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης υλοποίησης με αναφορές στα υποσυστήματα και διαδικασίες που επηρεάζονται
- Κατάλογος επιχειρησιακών σεναρίων ελέγχου της προτεινόμενης υλοποίησης
- Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική της λύσης

- Η ανάλυση απαιτήσεων διεπαφής και διαλειτουργικότητας σε επίπεδο οργανισμού με δεδομένη την υφιστάμενη πληροφοριακή υποδομή και τις μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού στο βαθμό που αυτές μπορούν να εκτιμηθούν τη δεδομένη χρονική στιγμή.
- Η ανάλυση απαιτήσεων διεπαφής και διαλειτουργικότητας με εξωτερικά συστήματα άλλων φορέων σε επιχειρησιακό επίπεδο καθώς και η τεχνολογική διάσταση υλοποίησης της διαλειτουργικότητας
- Τα διαγράμματα οντοτήτων – ρόων entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, ασφάλεια συστήματος – πολιτική ασφαλείας Πληροφοριακού Συστήματος, πλήρη περιγραφή πεδίων, διασυνδεσιμότητα κ.λπ.)
- Οι κωδικοποιήσεις που θα χρησιμοποιηθούν.
- Ο σχεδιασμός οθονών και φορμών σε επίπεδο mockup.

Ειδικότερα η ανάλυση απαιτήσεων διεπαφής και διαλειτουργικότητας, θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Την σε βάθος ανάλυση των απαιτήσεων διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος με την υφιστάμενη πληροφοριακή υποδομή του Φορέα Λειτουργίας, καθώς και με άλλα πληροφοριακά συστήματα τρίτων, ανάλογα με το βαθμό ωριμότητας τους.
- Περιγραφή των τεχνολογικών προτύπων που θα χρησιμοποιηθούν για τη διασύνδεση, επικοινωνία και ανταλλαγή στοιχείων με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Η περιγραφή πρέπει να περιλαμβάνει:
 - την αρχιτεκτονική, πρωτόκολλα, πρότυπα, τεχνολογίες & εργαλεία ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν την εκτέλεση της διαδικασίας ή βημάτων αυτής
 - τα πρότυπα δόμησης της πληροφορίας και των μεταδεδομένων
 - τις πολιτικές και τα μέτρα ασφαλείας για την πρόσβαση στα συστήματα, την ανταλλαγή και αποθήκευση δεδομένων
 - τα σχήματα XML και τις διαδικτυακές υπηρεσίες (web services)
 - τα δίκτυα δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν για την επικοινωνία και την ανταλλαγή στοιχείων με άλλα πληροφοριακά συστήματα (τύπος δικτύου, εύρος ζώνης, πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται κλπ.)

Επίσης, το μέρος της μελέτης που θα αφορά στη διαλειτουργικότητα ως προς την τεχνολογική της διάσταση, πρέπει να συγκεντρώνει αντίστοιχα στοιχεία και για τα πληροφοριακά συστήματα με τα οποία θα διαλειτουργεί το πληροφοριακό σύστημα, ωστόσο ο Ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη αν αυτή η ενέργεια δεν ολοκληρωθεί με υπαιτιότητα των κατασκευαστών / υπεύθυνων συντήρησης-λειτουργίας αυτών των τρίτων πληροφοριακών συστημάτων, εφόσον έχει ενημερώσει εγκαίρως για αυτόν τον αναδυόμενο κίνδυνο την επιτροπή παρακολούθησης του έργου (ΕΠΕ).

Η εκπόνηση του μέρους της μελέτης που θα αφορά στη διαλειτουργικότητα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις αρχές, τους κανόνες και τα πρότυπα του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

6.2 Υπηρεσίες Μελέτης Ασφάλειας & Προστασίας της Ιδιωτικότητας

Αφού αποφασιστεί ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας & Προστασίας της Ιδιωτικότητας από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου με αποδεδειγμένη εμπειρία σε ανάλογες μελέτες σε αντίστοιχης κρισιμότητας ασφάλειας έργα. Η μελέτη αυτή θα πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

- Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Αγαθών και απόδοση σε αρμόδιους Ιδιοκτήτες μετά την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία.
- Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων προκειμένου να αποτιμηθεί η αξία των πληροφοριακών αγαθών (assets) του πληροφοριακού συστήματος και των λοιπών πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού με τα οποία θα διασυνδεθεί η (ως προς την απώλεια Confidentiality/Integrity/Availability).
- Περιγραφή των επιπτώσεων και των συνεπειών που θα επιφέρει στον οργανισμό ένα ενδεχόμενο περιστατικό παραβίασης της ασφάλειας ή κάποια ενδεχόμενη απειλή.
- Διαβάθμιση των Αγαθών σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και το σχήμα διαβάθμισης εμπιστευτικότητας (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).
- Αποτίμηση της επικινδυνότητας (risk assessment) του πληροφοριακού συστήματος.
- Διενέργεια Αξιολόγησης Απειλών, Ευπαθειών και Κινδύνων
- Κατάρτιση Σχεδίου Ασφάλειας με όλα τα προτεινόμενα μέτρα για την αντιμετώπιση των κινδύνων με βάση την ως ανωτέρω αξιολόγηση κινδύνων τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας καθώς και εξισορρόπηση κόστους-οφέλους. Στο Σχέδιο Ασφαλείας Πληροφοριακού Συστήματος θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:
 - ο Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος
 - ο Περιγραφή των μέτρων ασφαλείας που πρέπει να ληφθούν για την επαρκή προστασία του πληροφοριακού συστήματος σε σχέση με τους κινδύνους που διαπιστώνονται.
 - ο Καθορισμό του οργανωτικού σχήματος για τη διαχείριση της ασφάλειας του πληροφοριακού συστήματος. Ρόλοι & Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού.
 - ο Περιγραφή των διαδικασιών που απαιτούνται για την προστασία του πληροφοριακού συστήματος και τη διαχείριση της επικινδυνότητας
 - ο Καθορισμό του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan), το οποίο θα περιλαμβάνει τόσο οργανωτικά και επιχειρησιακά θέματα για την ανάκαμψη από καταστροφή.

Η μελέτη θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τον καθορισμό μίας σειράς πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας, όπως:

- Πολιτική και διαδικασίες ασφάλειας σχετικά με την εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών
- Πολιτική και διαδικασίες ασφάλειας για την επεξεργασία και γενικά το χειρισμό ευαίσθητων δεδομένων
- Πολιτική και διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας
- Πολιτική παρακολούθησης της απόδοσης του συστήματος
- Πολιτική εκτέλεσης δοκιμών ελέγχου της καλής λειτουργίας του λογισμικού
- Πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιστατικών ασφάλειας

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να ενημερώνει τη ΓΓΙ για τις υποχρεώσεις του έναντι του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR), καθώς και να παρέχει την απαιτούμενη υποστήριξη όσον αφορά στην εξασφάλιση των απαραίτητων από το κείμενο νομικό πλαίσιο εγκρίσεων για τις αντίστοιχες διαδικασίες.

Για την εκπόνηση της μελέτης ασφάλειας του πληροφοριακού συστήματος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του:

- το κείμενο θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (και ειδικά το Ν.4624/2019)
- τις σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ
- τις αποτελεσματικότερες τεχνικές ασφάλειας που έχουν προταθεί
- τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα

Η ΓΓΙ διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει σε ανεξάρτητο εξειδικευμένο φορέα τη διεξαγωγή δοκιμών ασφάλειας (penetration tests), τα συμπεράσματα των οποίων πρέπει να ληφθούν υπ' όψη από τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες πριν την οριστική παραλαβή του έργου.

6.3 Υπηρεσίες Ανάπτυξης και Παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του πληροφοριακού συστήματος και των υποσυστημάτων του σύμφωνα με τις προδιαγραφές του τεύχους προκήρυξης, όπως αυτές θα οριστικοποιηθούν κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση και προσαρμογή τυχόν έτοιμου λογισμικού στις λειτουργικές απαιτήσεις του έργου και του Φορέα γενικότερα.

Τέλος, ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την οργάνωση και εκτέλεση δοκιμών του συστήματος σε επίπεδο μεμονωμένων εφαρμογών (unit testing), δοκιμών ολοκλήρωσης (integration testing), καθώς και δοκιμών συνολικού συστήματος (system testing). Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των δοκιμών αυτών, το σύστημα θα ελεγχθεί από ενδεικτικούς χρήστες, με την υποστήριξη του Αναδόχου υλοποίησης του συστήματος, βάσει σεναρίων δοκιμών αποδοχής (user acceptance testing) που θα καθοριστούν στη Φάση Α του έργου.

Επίσης, θα δοκιμαστεί η εφαρμογή του σχεδίου ανάκαμψης από καταστροφή, μέσω υλοποίησης σχετικών σεναρίων που θα έχουν καθοριστεί στη Φάση Α του έργου.

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να αναπτύξει τις απαραίτητες διασυνδέσεις με άλλα πληροφοριακά συστήματα εντός και εκτός του οργανισμού, σύμφωνα με τις απαιτήσεις, όπως αυτά θα εξειδικευτούν στη Μελέτη Εφαρμογής της Φάσης Α. Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει για την ανάπτυξη των κατάλληλων διεπαφών που θα επιτρέψουν την σχετικά εύκολη μελλοντική διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Η ανάπτυξη των διασυνδέσεων με άλλα πληροφοριακά συστήματα στο πλαίσιο του έργου όσο και η ανάπτυξη διεπαφών διαλειτουργικότητας για μελλοντικές διασυνδέσεις του πληροφοριακού συστήματος πρέπει να ακολουθούν τις αρχές, τους κανόνες και τα πρότυπα του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η επιτυχής διεξαγωγή των δοκιμών αποδοχής αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει με την ολοκλήρωση της ανάπτυξης και της παραμετροποίησης του πληροφοριακού συστήματος και των υποσυστημάτων του να προετοιμάσει και να παραδώσει στο Φορέα το απαραίτητο υλικό τεκμηρίωσης, το οποίο θα περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, εγχειρίδια χρήσης, εγχειρίδια εγκατάστασης και διαχείρισης του συστήματος, τεχνική περιγραφή του σχήματος των βάσεων δεδομένων (λογικός και φυσικός σχεδιασμός), τεχνικές σημειώσεις για την παραμετροποίηση κλπ.

Το σύνολο του υλικού τεκμηρίωσης θα είναι στην Ελληνική γλώσσα και θα παραδοθεί τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή. Η τεκμηρίωση πρέπει να:

- χρησιμοποιεί γλώσσα, η οποία γίνεται εύκολα αντιληπτή από το κοινό στο οποίο απευθύνεται
- καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των ομάδων χρηστών του πληροφοριακού συστήματος όσον αφορά στην εκτέλεση των βασικών καθηκόντων τους

6.4 Υπηρεσίες Εγκατάστασης στο G-Cloud

Ο Ανάδοχος του έργου είναι υπεύθυνος για την προμήθεια και την εγκατάσταση του λογισμικού που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και την αξιοποίησή του από τους χρήστες, σύμφωνα με την Μελέτη Εφαρμογής. Ειδικότερα, θα πρέπει να μεριμνήσει, ενδεικτικά, για:

- την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του λογισμικού συστήματος, βάσεων δεδομένων, και λοιπού λογισμικού.

- την παραμετροποίηση των προσφερόμενων στοιχείων της λύσης του, σύμφωνα με της απαιτήσεις του έργου, όπως αυτές θα έχουν οριστικοποιηθεί στη μελέτη εφαρμογής.
- τη δημιουργία λογαριασμών χρηστών.
- τον έλεγχο καλής λειτουργίας του συνόλου του λογισμικού.

6.5 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Κατά την φάση της εκπαίδευσης θα πρέπει να παρασχεθούν 120 ώρες συνολικής εκπαίδευσης σε χρήστες του συστήματος καθώς και 2 μήνες (από 3 εκπαιδευτές) on the job training.

Συγκεκριμένα, θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες Εκπαίδευσης στους χρήστες και διαχειριστές του Συστήματος ώστε να αποκτηθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση και τεχνική κατάρτιση καθώς και η απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα υποσυστήματα. Η εκπαίδευση δεν θα παρασχεθεί στο σύνολο του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά σε επιλεγμένες ομάδες τελικών χρηστών που έχουν καίριο ρόλο στη λειτουργία του συστήματος.

Η παροχή εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος θα πραγματοποιηθεί για το σύνολο των Λειτουργικών Ενοτήτων του Συστήματος. Όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να παραλάβουν τεκμηριωμένο υλικό που θα χρησιμοποιούν κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Η εκπαίδευση των χρηστών θα γίνει σε χώρο που θα συμφωνηθεί με την Αναθέτουσα Αρχή και τον Φορέα Λειτουργίας. Οι στόχοι της δομημένης εκπαιδευτικής διαδικασίας που θα πρέπει να διενεργήσει ο υποψήφιος ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος έργου, έχουν ως εξής:

- Εκπαίδευση στις μεθοδολογίες, πρακτικές, τεχνικές και πρότυπα που θα χρησιμοποιηθούν για όλες τις δραστηριότητες / φάσεις του έργου, με στόχο την διευκόλυνση της συμμετοχής στο έργο (στο πλαίσιο της γενικότερης μεταφοράς τεχνογνωσίας)
- Παροχή εξειδικευμένης τεχνογνωσίας όσον αφορά τα επιστημονικά πεδία του έργου αλλά και τα προαπαιτούμενα για την αποτελεσματική εφαρμογή των αποτελεσμάτων του με στόχο την δημιουργία εμπειρογνομώνων στο εσωτερικό του φορέα για την συνέχεια του έργου και την εκπαίδευση επιπρόσθετων χρηστών.
- Σε βάθος ενημέρωση για τα προβλήματα / κενά που έρχεται να καλύψει το παρόν έργο και τους στόχους του όσον αφορά την αποτελεσματική αναβάθμιση της λειτουργίας του φορέα, με στόχο την κατανόηση της σημαντικότητάς του, την παροχή οδηγιών για τον νέο τρόπο εργασίας και την αύξηση του ενδιαφέροντος για ενεργή συμμετοχή στις εργασίες του
- Παροχή της απαραίτητης γνώσης όσον αφορά τα συστήματα έτοιμου λογισμικού υποδομής τα οποία πλαισιώνουν τη λειτουργία του βασικού συστήματος
- Ενημέρωση των χρηστών & διαχειριστών των εμπλεκόμενων συστημάτων & υπηρεσιών για κάθε αντικείμενο που αφορά στο λογισμικό του νέου συστήματος

Την ευθύνη εγκατάστασης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τις ανάγκες εκπαίδευσης την έχει ο Ανάδοχος, σε χώρο που θα του υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή/Φορέας Λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση οι υποδομές και τα μέσα θα πρέπει να περιλαμβάνουν αλληλεπίδραση με το περιβάλλον λειτουργίας του Έργου, η οποία θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του εκπαιδευτικού αντικειμένου.

Σημειώνεται ότι, λαμβάνοντας υπόψιν την κατάσταση που βιώνει η χώρα λόγω της πρόσφατης υγειονομικής κρίσης, για τη διασφάλιση της Δημόσιας Υγείας, εξαιτίας της πανδημίας του Covid-

19 και προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος διασποράς του ιού, ο Ανάδοχος θα διασφαλίσει την εφαρμογή όλων των απαιτούμενων και αναγκαίων μέτρων ασφαλείας. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η διεξαγωγή των εκπαιδευτικών σεμιναρίων με φυσική παρουσία, λόγω ενδεχόμενων έκτακτων μέτρων για τον περιορισμό της διάδοσης του COVID-19, ο Ανάδοχος θα προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να διασφαλίσει την άρτια και επιτυχημένη πραγματοποίηση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων, μέσω ηλεκτρονικών μέσων, με σύγχρονη (live) παρακολούθηση, ενώ θα πρέπει να παρασχεθεί και εκπαιδευτικό ασύγχρονης εκπαίδευσης (βλ. παρακάτω).

Βασικές ενέργειες που περιλαμβάνονται στο σχεδιασμό και την οργάνωση των Υπηρεσιών Εκπαίδευσης είναι οι ακόλουθες:

- *Οριστικοποίηση του ακριβούς σεναρίου κατάρτισης:* Ο τρόπος διεξαγωγής της κατάρτισης θα πρέπει να λάβει υπόψη τα πραγματικά δεδομένα και ανάγκες που θα προκύψουν κατά την ανάπτυξη της επιχειρησιακής λύσης του Έργου.
- *Τελικός σχεδιασμός:* Ο τελικός σχεδιασμός θα πρέπει να προβλέπει έναν λειτουργικό τρόπο οργάνωσης των εκπαιδευτών, των κατηγοριών και των τμημάτων εκπαιδευομένων, ενώ θα πρέπει να συντονίζεται με το χρονοπρογραμματισμό του όλου Έργου.
- *Αναπαραγωγή και διανομή εκπαιδευτικού υλικού:* Το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού θα είναι στην ελληνική γλώσσα. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη διανομή του εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή και σε ηλεκτρονική μορφή.

Βασικές εργασίες διαχείρισης των Υπηρεσιών Εκπαίδευσης:

- Τέτοιες εργασίες περιλαμβάνουν την κατάστρωση αναλυτικού εκπαιδευτικού χρονοδιαγράμματος, οργάνωση ροής εκπαιδευτικού περιεχομένου, τη διαχείριση των εκπαιδευομένων (ενδεικτικά, έγκαιρη ενημέρωση για τους χώρους / τρόπους και ώρες κατάρτισης, κλπ.).

Θα πρέπει επίσης να παρασχεθεί εκπαιδευτικό υλικό ασύγχρονης εκπαίδευσης, το οποίο θα πρέπει:

- Να περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες οθόνες των εφαρμογών, καθώς και τις ανάλογες επαρκείς επεξηγήσεις αυτών
- Να βοηθούν την ενεργή συμμετοχή του εκπαιδευομένου στη μαθησιακή διαδικασία
- Να είναι φιλικό στο χρήστη
- Να παραπέμπει σε χρήσιμες και βοηθητικές συνδέσεις (links), που ήδη υφίστανται, τα οποία άπτονται και συμπληρώνουν την εκπαιδευτική διαδικασία
- Να περιέχει βοήθεια για τυχόν δυσλειτουργίες
- Να μπορεί να λειτουργεί σε κάθε PC

Στο πλαίσιο της περιόδου εγγύησης, ο Ανάδοχος θα προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα σε οποιαδήποτε αλλαγή κρίνεται απαραίτητη στο ψηφιακό υλικό, ώστε αυτό να είναι ενημερωμένο με όλες τις αλλαγές που έχουν γίνει στο πληροφοριακό σύστημα.

6.6 Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προετοιμάσει και να παραδώσει το απαραίτητο υλικό τεκμηρίωσης του έργου, το οποίο θα περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, εγχειρίδια χρήσης (προσαρμοσμένα στους προβλεπόμενους ρόλους χρηστών), εγχειρίδια εγκατάστασης και διαχείρισης του συστήματος, τεχνική περιγραφή του σχήματος της βάσης δεδομένων (λογικός και φυσικός σχεδιασμός), τεχνικές σημειώσεις για την παραμετροποίηση του εξοπλισμού/ λογισμικού συστήματος/ εφαρμογών/ βάσεων δεδομένων, κλπ.

Το σύνολο του υλικού τεκμηρίωσης θα είναι στην Ελληνική γλώσσα (εκτός των εγχειριδίων των κατασκευαστών τυχόν έτοιμου λογισμικού, τα οποία μπορεί να είναι στην Αγγλική γλώσσα) και θα παραδοθεί, τόσο σε έντυπη, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή. Επίσης, θα πρέπει να παραδοθεί πλήρης τεκμηρίωση των λειτουργιών και εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, με εκτενή σχόλια των υποσυστημάτων που θα αναπτυχθούν / παραμετροποιηθούν. Θα συνοδεύονται από το σύνολο των ορισμών δομών και σχημάτων δεδομένων (π.χ. XML Schemas, σχήματα Βάσεων Δεδομένων), που τυχόν σχεδιασθούν-αναπτυχθούν-τροποποιηθούν.

6.7 Υπηρεσίες Πιλοτικής Δοκιμαστικής Λειτουργίας

Κατά την περίοδο δοκιμαστικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει, κατ' ελάχιστον, τέσσερις (4) ανθρωπομήνες προσωπικού με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη των υπηρεσιών του Φορέα Λειτουργίας σε σχέση με το πληροφοριακό σύστημα.

Η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος αναφέρεται στο πρώτο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του συστήματος και περιλαμβάνει τη χρήση του συστήματος από μια περιορισμένη αλλά αντιπροσωπευτική ομάδα χρηστών (εσωτερικών και εξωτερικών), η οποία αξιοποιεί το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος.

Κατά την περίοδο αυτή, ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τον Φορέα Λειτουργίας και θα παρέχει υποστήριξη, διαθέτοντας προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις, για την υποστήριξη της δοκιμαστικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος. Κατ' ελάχιστον θα διατεθούν τέσσερα (4) στελέχη που θα εγκατασταθούν στη ΓΓΙ ή θα παρέχουν απομακρυσμένες υπηρεσίες (θα διασαφηνιστεί κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής)

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας είναι:

- Ο έλεγχος των παραμετροποιήσεων και προσαρμογών που έγιναν στο λογισμικό
- Ο έλεγχος της απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος
- Ο έλεγχος κάθε παραμέτρου, η οποία επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος
- Ο έλεγχος των διαδικασιών λήψης αντιγράφων ασφαλείας
- Ο έλεγχος συγχρονισμού της κύριας με την εφεδρική εγκατάσταση και η δοκιμή του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή

- Η ολοκλήρωση των τελικών ρυθμίσεων του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning)
- Η υποστήριξη των χρηστών στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και την επίλυση τυχόν προβλημάτων
- Η υποστήριξη των διαχειριστών στην επίλυση τυχόν προβλημάτων
- Η διόρθωση τυχόν λαθών του συστήματος (bug fixing)
- Η επικαιροποίηση της τεκμηρίωσης του συστήματος

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο αυτή, εμφανισθούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το πληροφοριακό σύστημα, μετά το πέρας της περιόδου, να είναι έτοιμο για παραγωγική εκμετάλλευση (deployment).

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της περιόδου δοκιμαστικής λειτουργίας του συστήματος είναι να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα λάθη του λογισμικού εφαρμογών (debugging) και να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος που επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία της ΓΓΙ κατά την εκτιμητική διαδικασία.

6.8 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας, γίνεται η εξάπλωση του πληροφοριακού συστήματος στις παραγωγικές του διαστάσεις και το σύστημα λειτουργεί σε πραγματικές συνθήκες (από άποψη φόρτου και αριθμού χρηστών). Κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει, κατ' ελάχιστον, 4 ανθρωπομήνες προσωπικού με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη των υπηρεσιών του Φορέα Λειτουργίας σε σχέση με το πληροφοριακό σύστημα.

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο αυτή, εμφανισθούν σοβαρά προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το πληροφοριακό σύστημα, μετά το πέρας της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας να ενταχθεί σε κανονική παραγωγική λειτουργία και να αντικαταστήσει πλήρως το υφιστάμενο περιβάλλον εργασίας της εκτιμητικής διαδικασίας.

6.9 Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης

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

Το κόστος συντήρησης του Έργου (βλ. Παράρτημα VI, πίνακα 6. 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 4% και μεγαλύτερο του 15% της Οικονομικής Προσφοράς του

υποψηφίου Αναδόχου για το Έτοιμο Λογισμικό και τις Εφαρμογές που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του Έργου (βλ. Παράρτημα VI, Άθροισμα γραμμών Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας 1) + 2 Υποσυστήματα (Πίνακας 2) του Πίνακα 5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου/ στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)») **και να μην υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της προαίρεσης συντήρησης αθροιστικά, ήτοι συνολικά το ποσό των € 646.344,00 μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ, το για τα έτη μετά την εγγύηση.**

6.10 Υπηρεσίες HelpDesk

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς όλους τους χρήστες του συστήματος σε ώρες ΚΩΚ (09.00-17.00).

Οι υπηρεσίες Helpdesk θα πρέπει να προσφερθούν από τον Ανάδοχο κατά τη Φάση Δοκιμαστικής Λειτουργίας του Έργου, κατά την περίοδο εγγύησης και, εφόσον υπογραφεί σχετική σύμβαση, κατά την περίοδο συντήρησης.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος (υποσύστημα), περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:
 - Τηλέφωνο
 - Email
 - Fax
 - ειδική web εφαρμογή που πρέπει να διαθέτει ο Ανάδοχος, από την οποία καταγράφονται, κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργαστεί με τον Φορέα Λειτουργίας για την ενημέρωση και ορθή λειτουργία της εφαρμογής καταγραφής προβλημάτων με τα απαραίτητα στοιχεία που αφορούν στο συγκεκριμένο Έργο.

Κατά τις ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης) περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία θα πρέπει να ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό του Helpdesk (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου).

6.11 Υπηρεσίες Ασφάλειας Υποδομής

Κρίνεται απαραίτητη η συνεχής παρακολούθηση των υποδομών σε σχέση με το επίπεδο ασφάλειας και την ενημέρωση για πιθανά συμβάντα ασφάλειας που σχετίζονται με αυτήν σε

24ωρη βάση. Για το λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσία παρακολούθησης και διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας (SOC as a Service) με χρήση μέσω λογισμικού ως υπηρεσία (SIEM as a Service) μέσω Security Operation Service (SOC).

Το λογισμικό Security Information and Event Management (SIEM) as a Service που θα παρέχει ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου, θα εγκατασταθεί σε οποιαδήποτε υποδομή υποδειχθεί, χωρητικότητας που θα προδιαγράψει ο Ανάδοχος στην πρότασή του. Στην Προσφορά του, ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράφει λεπτομερώς την αρχιτεκτονική της λύσης. Η ευθύνη για την αδειοδότηση του εν λόγω λογισμικού θα ανήκει αποκλειστικά και πλήρως στην Ανάδοχο. Σε περίπτωση που η κατασκευάστρια του λογισμικού εταιρεία, εκτελέσει οποιοδήποτε έλεγχο συμμόρφωσης με την αδειοδότηση του εν λόγω λογισμικού, ο Ανάδοχος θα είναι ο αποκλειστικά υπεύθυνος για τυχόν επιπρόσθετες οικονομικές ή άλλες απαιτήσεις εγείρει η ως άνω κατασκευάστρια του εν λόγω λογισμικού.

Ο Φορέας Λειτουργίας θα πρέπει να ενημερώνεται για πιθανά περιστατικά ασφάλειας σε 24ωρη βάση μέσω e-mail, sms ή τηλεφωνικής κλήσης ανάλογα με την κρισιμότητά τους. Επιπρόσθετα θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί τα εν λόγω περιστατικά μέσω Web Portal.

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπαιδεύσει στελέχη της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων με πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα υποβάλλει στην προσφορά του. Ειδικότερα για περιστατικά ασφάλειας τα οποία χαρακτηρίζονται σαν ύψιστης κρισιμότητας και μπορεί να επιφέρουν ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στις υποδομές της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων, απαιτείται τηλεφωνική ενημέρωση εντός μίας ώρας από τη στιγμή της αναγνώρισης του περιστατικού. Σε κάθε περίπτωση κατά την ενημέρωση για ένα περιστατικό ασφάλειας θα πρέπει να περιγράφεται το περιστατικό και να παρέχονται συμβουλές για την αντιμετώπισή του.

Ο Ανάδοχος, πλην της επιτόπιας επέμβασης και ενημέρωσης για τυχόν περιστατικά ασφαλείας, οφείλει να παραδίδει την κατάλληλη αναφορά σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα περιγράφει, περιστατικά που έλαβαν χώρα, προτεινόμενες βελτιστοποιήσεις, ενέργειες αντιμετώπισης και ότι άλλο κρίνει χρήσιμο.

Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει τη μεθοδολογία διαβάθμισης των περιστατικών ασφαλείας και ενημέρωσης το Φορέα Λειτουργίας, ανάλογα με την κρισιμότητά τους. Για παράδειγμα, ένα περιστατικό ασφαλείας είναι η αδυναμία δικτυακής πρόσβασης λόγω συγκεκριμένης επίθεσης. Το περιστατικό αυτό μπορεί να διαβαθμιστεί ως προς τη σοβαρότητά του ανάλογα του πιθανού χρόνου απουσίας πρόσβασης και της ιδιαιτερότητας της υποδομής (πχ εξυπηρετητής). Στη συνέχεια θα πρέπει να προβλεφθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την αντιμετώπιση του

περιστατικού στοχεύοντας στην αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών. Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει σε συνεργασία με τη ΓΓΙ και τους εποπτευόμενους φορείς, την διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά ασφαλείας.

Η προσφερόμενη στην τεχνικοοικονομική πρόταση του υποψήφιου ανάδοχου υπηρεσία πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Κατάλληλο λογισμικό SIEM που θα διαχειρίζεται και θα λειτουργεί ο υποψήφιος Ανάδοχος καθώς και υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης ώστε τα logs από όλα ανεξαιρέτως τα προσφερόμενα υπολογιστικά συστήματα να καταλήγουν στο εν λόγω λογισμικό SIEM σε 24ωρη βάση. Στην υποδομή του Φορέα Λειτουργίας, ή όπου αλλού υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή, θα εγκατασταθεί το σύνολο της υποδομής SIEM έτσι ώστε τα αρχεία καταγραφής να διατηρούνται στον Φορέα.
- Ευφυείς Πληροφορίες Απειλών (Threat Intelligence). Η ανάλυση των logs πρέπει να συνεκτιμά πληροφορίες threat intelligence προερχόμενες τόσο από την εσωτερική υποδομή επεξεργασμένων πληροφοριών του Αναδόχου όσο και από εξωτερικές εμπορικές ή μη εμπορικές πηγές.
- Διενέργεια καθετοποιημένης ανάλυσης απειλών (threat analytics) για να εντοπισθούν ύποπτες και μη ομαλές συμπεριφορές και προχωρημένου επιπέδου attack vectors.
- Ο Ανάδοχος θα παρέχει ασφαλή τρόπο μεταφοράς των logs από τον Φορέα Λειτουργίας ως την υποδομή του SOC του Αναδόχου, π.χ. χρησιμοποιώντας διασύνδεση τύπου IPSEC – κρυπτογράφηση-
- Δυνατότητα διατήρησης των logs και των συμβάντων για προκαθορισμένο διάστημα 6 μηνών.
- Δυνατότητα ανάλυσης των δεδομένων ασφαλείας (security data analysis) με την χρήση ανάλογης τεχνολογίας. Παράλληλα, είναι αναγκαίος ο συσχετισμός των περιστατικών ασφαλείας με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, λειτουργίες και ανάγκες μέσω της δημιουργίας προσαρμοσμένων στο Φορέα Λειτουργίας, κανόνων και πιθανών σεναρίων (use cases).
- Ανάλυση δεδομένων ασφαλείας από εξειδικευμένους μηχανικούς: η προσφερόμενη τεχνολογία πρέπει να έχει την δυνατότητα να διακρίνει τα πραγματικά συμβάντα ασφαλείας (real security incident) από ψευδώς θετικά (false positives) και ψευδώς αρνητικά (false negatives). Οι εξειδικευμένοι και ειδικά εκπαιδευμένοι μηχανικοί ασφαλείας

του Αναδόχου θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα περαιτέρω διερεύνησης και ανάλυσης μέσω των logs των υπολοίπων συστημάτων.

- Ο Ανάδοχος θα παρέχει περιβάλλον μέσω του οποίου θα γίνεται η παρακολούθηση των logs και των πιθανών περιστατικών (security portal), το οποίο θα πρέπει να είναι διαθέσιμο 24x7x365 σε εξουσιοδοτημένα στελέχη της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων. Επίσης, θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο, πλήρη προβολή των ενεργειών των αναλυτών του SOC κατά την απόκριση συμβάντων καθώς και προβολή δεικτών (Key Performance Indicators εφεξής (KPIs) καθώς και στατιστικών μετρήσεων. Η πρόσβαση θα γίνεται με κρυπτογραφημένο κανάλι επικοινωνίας, με τη χρήση 2FA και θα διατηρεί αρχείο προσβάσεων σε αυτό.
- Δυνατότητα συνεχούς βελτιστοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας μέσω των κάτωθι αναφερόμενων περιπτώσεων:
 - Τροποποίηση των κανόνων και των πιθανών σεναρίων (use cases) και δημιουργία νέων όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο
 - Ακριβής προσαρμογή των Logs, των πολιτικών ελέγχου (audit policies) και της υποδομής που περιλαμβάνεται
 - Ενσωμάτωση νέων συστημάτων/ log sources
 - Προληπτικός προσδιορισμός του υπάρχοντος τοπίου απειλών (thread landscape)
 - Παρακολούθηση και απόκριση βάσει προσυμφωνημένων Service Level Agreements εφεξής SLAs και KPIs, τα οποία θα μπορούν να τροποποιηθούν ανά έτος
 - Οι συντηρήσεις θα πραγματοποιούνται σε προκαθορισμένες χρονικές περιόδους, μη εργάσιμες μέρες και ώρες.
- Security reporting: Δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων στις ανάγκες της ΙΓΤ και των εποπτευόμενων φορέων, αναφορών μέσω της πύλης ασφαλείας του SOC (SOC security portal). Οι ειδοποιήσεις για πιθανά συμβάντα ασφαλείας θα γίνονται αρχικά τηλεφωνικά και θα ακολουθεί άμεσα και ενημέρωση μέσω email σε εξουσιοδοτημένα στελέχη. Οι ειδοποιήσεις θα περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες για τα περιστατικά ασφαλείας που θα συμβάλλουν στον άμεσο και αποτελεσματικό χειρισμό τους. Όπου είναι δυνατό, οι μηχανικοί του SOC θα πρέπει να συμβουλευούν βάσει της εμπειρίας και

τεχνογνωσίας τους τα στελέχη της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων, σχετικά με πιθανές ενέργειες περιορισμού και αντιμετώπισης πραγματικών συμβάντων.

- Δημιουργία διαδικασίας διαχείρισης των αλλαγών που θα προκύψουν κυρίως κατά την προσθήκη/αφαίρεση συστημάτων, η οποία θα περιλαμβάνει και την τροποποίηση των υπαρχόντων κανόνων/σεναρίων σε περίπτωση που αυτά επηρεάζονται.
- Η 24ωρη παρακολούθηση, διαχείριση και υποστήριξη του SOC ανήκει αποκλειστικά στον Ανάδοχο. Για λόγους κοινής αντίληψης και μόνο, της προσφερόμενης υπηρεσίας με τα στελέχη της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων, ο Ανάδοχος θα παρέχει στην αρχή του έργου εκπαίδευση στα στελέχη στην χρήση του περιβάλλοντος διαχείρισης του SOC, στην παρακολούθηση και διαχείριση των alerts, στις μεθόδους περαιτέρω διερεύνησης, στη δημιουργία αναφορών και την τροποποίηση των dashboards. Την ευθύνη για όλα τα ανωτέρω φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.
- Η διερεύνηση των περιστατικών ασφαλείας θα πρέπει να γίνεται εξ ολοκλήρου με χρήση μηχανισμών τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματισμού των εργασιών (SOAR). Η εν λόγω λύσεις θα πρέπει να είναι του ιδίου κατασκευαστή με την λύση SIEM.
- Η πρόταση του υποψήφιου ανάδοχου πρέπει να είναι ολοκληρωμένη και να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο παρόν τεύχος. Όλες οι υπηρεσίες που θα παρέχει η Ανάδοχος πρέπει να προσφέρονται χωρίς καμία διακοπή 24x7x365. Οποιαδήποτε επεξεργασία δεδομένων τα οποία αποστέλλονται από εξοπλισμό ή και στελέχη της ΓΓΙ και των εποπτευόμενων φορέων, στα πλαίσια του παρόντος έργου και της λειτουργίας των υπηρεσιών που περιγράφονται σε αυτό πρέπει να λαμβάνει χώρα αποκλειστικά σε ιδιόκτητες μηχανογραφικές υποδομές της Αναδόχου οι οποίες θα βρίσκονται σε χώρους στην Ελλάδα που τελούν υπό τον απόλυτο και αποκλειστικό έλεγχο της Αναδόχου.

6.12 Υπηρεσίες Μετάπτωσης

Με τον όρο μετάπτωση δεδομένων (Data Migration) εννοείται η διαδικασία επιλογής, προετοιμασίας, εξαγωγής και μετασχηματισμού δεδομένων και μόνιμης μεταφοράς τους από ένα σύστημα αποθήκευσης υπολογιστών (για την παρούσα διακήρυξη αναφερόμαστε σε Βάσεις Δεδομένων) σε ένα άλλο. Επιπλέον, η επικύρωση ορθότητας της μετάπτωσης των δεδομένων αποτελεί κομβικό μέρος της διαδικασίας. Η μετάπτωση δεδομένων αποτελεί βασικό παράγοντα για κάθε εφαρμογή, αναβάθμιση ή ενοποίηση του συστήματος και συνήθως εκτελείται με τέτοιο

τρόπο ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αυτοματοποιημένη. Η μετάπτωση δεδομένων πραγματοποιείται για διάφορους λόγους, συμπεριλαμβανομένων των αντικαταστάσεων διακομιστή ή εξοπλισμού αποθήκευσης, συντήρησης ή αναβάθμισης, μετεγκατάστασης εφαρμογών, ενοποίησης ιστότοπων κλπ.

Στα πλαίσια της παρούσας διακήρυξης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μετάπτωση των παρακάτω:

- ο Των Υφιστάμενων Πληροφοριακών Συστημάτων, ώστε να περαστούν τα δεδομένα αρχικοποίησης στο σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας και τα δεδομένα για αξιοποίηση στο υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI).
- ο Των Υφιστάμενων μητρώων ενδιαφερόμενων απόδοσης για αρχικοποίηση της νέας υποδομής και για αξιοποίηση στο υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI).
- ο Τα δεδομένα από τα υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης χρηστών στο ενιαίο Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών.
- ο Οποιασδήποτε άλλης εφαρμογής αντικαταστήσει κάποια υφιστάμενη, όπως αυτές αναφέρονται στην παρούσα διακήρυξη.
- ο Κατά την ενδεχόμενη επέκταση υφιστάμενων συστημάτων, εφόσον χρειαστεί, ώστε να ολοκληρωθούν τα δεδομένα στο προαναφερθέν υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI).
- ο Όλων των υφιστάμενων συστημάτων, που δε θα χρειαστεί καμία αλλαγή σε αυτά, ώστε να ολοκληρωθούν τα δεδομένα στο προαναφερθέν υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI).

Μετάπτωση, ωστόσο, μπορεί να μην απαιτηθεί σε περιπτώσεις που βάσεις ή υποσυστήματα θα προσπελαίνουν παλαιότερα δεδομένα, μέσω διεπαφών λειτουργικότητας.

Η μετάπτωση αυτή μπορεί να περιλαμβάνει μεταφορά δεδομένων μεταξύ βάσεων διαφορετικών κατασκευαστών (πχ. Oracle και PostgreSQL), εκδόσεων ή/και μεταξύ διαφορετικών σχημάτων και πιθανότητα θα απαιτεί μη τετριμμένους μετασχηματισμούς των δεδομένων. Ως εκ τούτου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να πραγματοποιήσει ελέγχους για την διακρίβωση της ορθότητας της μετάπτωσης. Οι έλεγχοι αυτοί μπορεί να είναι πλήρεις ή δειγματοληπτικοί. Στην περίπτωση δειγματοληπτικών ελέγχων, είναι αποδεκτό κάποιοι εξ' αυτών να εκτελούνται και από ανθρώπους (να μην είναι δηλαδή πλήρως αυτοματοποιημένοι).

Η Αναθέτουσα Αρχή, σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να είναι σε θέση να βεβαιωθεί ότι η μετάπτωση ολοκληρώθηκε σωστά και δύναται να ζητήσει αναθεώρηση του σχεδίου ελέγχων (test plan) που θα προτείνει ο Ανάδοχος, επανεκτέλεση των ελέγχων και υποβολή των νέων αποτελεσμάτων, έως ότου ικανοποιηθεί ως προς αυτό το σημείο.

Τέλος, ο Ανάδοχος, αφότου ολοκληρώσει την μετάπτωση κάθε ενός από τα παραπάνω, θα πρέπει να συγγράφει παραδοτέο, με τίτλο «Έκθεση Μετάπτωσης Δεδομένων», στο οποίο θα καταγράφει λεπτομερώς τα εξής:

- Με ποιο εργαλείο, της εκάστοτε τεχνολογίας, πραγματοποίησε την μετάπτωση. Λέγοντας εργαλείο εννοούμε το όνομα του εργαλείου (π.χ. DataPump για την Oracle), την έκδοσή του, τον ακριβή τρόπο που το χρησιμοποίησε (ακολουθία command line εντολών, ακολουθία εντολών σε γραφικό περιβάλλον κλπ)
- Τα αποτελέσματα της μετάπτωσης (log αρχεία κλπ)
- Ποιοι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν, ώστε να αποδειχθεί η ορθή ολοκλήρωση της διαδικασίας, καθώς και τα αποτελέσματα αυτών

6.13 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογής Έξυπνης Αναγνώρισης Εγγράφων

Στα πλαίσια της αξιοποίησης τεχνολογιών έξυπνης αναγνώρισης και εξαγωγής δεδομένων από έγγραφα, ο ανάδοχος θα παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες παραμετροποίησης του παρχόμενου λογισμικού για την αναγνώρισης διαφορετικών προτύπων εγγράφων.

Συγκεκριμένα, βάση της ανάλυσης των απαιτήσεων κατά τη μελέτη εφαρμογής θα οριστικοποιηθούν τα είδη των εγγράφων και τα πεδία τα οποία θα πρέπει να αναγνωρίζονται και στη συνέχεια ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Ανάλυση δειγμάτων εγγράφων
- Ανάλυση της διάταξης των εγγράφων,
- Εντοπισμός τυχόν ιδιαιτεροτήτων και εύρεση μεθόδων αντιμετώπισής τους,
- Οριστικοποίηση των πεδίων που θα συλλέγονται των
- Ρυθμίσεις αυτοματοποιημένης προεπεξεργασίας εικόνων (πχ. ευθυγράμμιση κειμένου, απομάκρυνση θορύβου, αυτόματος εντοπισμός προσανατολισμού σελίδων κλπ.).
- **Σχεδιασμός τουλάχιστον 50 Προτύπων Εγγράφων προς αναγνώριση**

- Παραμετροποίηση λογισμικού με σκοπό τη δυναμική αναζήτηση περιοχών των εγγράφων όπου βρίσκονται τα πεδία προς επεξεργασία
- Παραμετροποίηση τύπου δεδομένων πεδίων για βέλτιστη Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων (χρήση κανονικών εκφράσεων, λεξικών, αλφάβητου κλπ.)
- Υλοποίηση κανόνων επαλήθευσης των τιμών των πεδίων (πχ. έλεγχος αθροισμάτων, έλεγχος τιμών με ΒΔ κλπ.).
- Εκπαίδευση Τεχνητής Νοημοσύνης στο δείγμα εγγράφων που θα παραδοθεί από την αναθέτουσα αρχή

7 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1 Χρονοδιάγραμμα

Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε τριάντα τέσσερις (34) μήνες και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στη συνέχεια.

Στη συνολική διάρκεια της σύμβασης περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της διαδικασίας για την οριστική παραλαβή του έργου.

Στον πίνακα χρονοδιαγράμματος με διαγράμμιση εμφανίζεται ο χρόνος ελέγχου των παραδοτέων.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια Υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Ελέγχου Παραδοτέων (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Σύμβασης (ΜΗΝΕΣ)	Προϋπόθεση Έναρξης
ΦΑΣΗ Α	Μελέτη Εφαρμογής	3	1	4	Έναρξη με την υπογραφή της Σύμβασης
ΦΑΣΗ Β	Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος	24	1	25	Έναρξη το Μ3
ΦΑΣΗ Γ	Εγκατάσταση, Τεκμηρίωση, Τελικοί Έλεγχοι – Προσαρμογές	2	1	3	Έναρξη το Μ27

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια Υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Ελέγχου Παραδοτέων (ΜΗΝΕΣ)	Διάρκεια Σύμβασης (ΜΗΝΕΣ)	Προϋπόθεση Έναρξης
ΦΑΣΗ Δ	Εκπαίδευση και παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ασύγχρονης εκπαίδευσης	2	1	3	Έναρξη το M29
ΦΑΣΗ Ε	Δοκιμαστική Λειτουργία	1	1	2	Έναρξη το M31
ΦΑΣΗ ΣΤ	Πιλοτική Λειτουργία	2	1	3	Έναρξη το M32

Στη συνέχεια παρατίθεται στο ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης

Τίτλος Φάσης	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 13	M 14	M 15	M 16	M 17	M 18	M 19	M 20	M 21	M 22	M 23	M 24	M 25	M 26	M 27	M 28	M 29	M 30	M 31	M 32	M 33	M 34	
Φάση Α: Μελέτη εφαρμογής (Σχεδίαση και Μελέτη Έργου και ως προς GDPR και άλλες νομικές υποχρεώσεις)																																			
Φάση Β: Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος (Υποσυστήματα και Διαλειτουργικότητα)																																			
Φάση Γ: Εγκατάστασης, Τεκμηρίωσης, Τελικών Ελέγχων – Προσαρμογών																																			
Φάση Δ: Εκπαίδευση και παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού σύγχρονης εκπαίδευσης																																			
Φάση Ε: Δοκιμαστική Λειτουργία																																			
Φάση ΣΤ: Πιλοτική Λειτουργία																																			

7.2 Φάσεις - Παραδοτέα

Φάση Α

Μήνας Έναρξης	1	Μήνας Λήξης	4
Τίτλος Φάσης	Μελέτη Εφαρμογής και Ανάλυσης απαιτήσεων		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Στόχος 1: Να παρουσιασθεί από τον Ανάδοχο η συνολική αντίληψη και προσέγγιση υλοποίησης του Έργου από την πλευρά του ανάδοχου καθώς και η σαφήνεια κατανόησης για το περιβάλλον του Έργου, την υφιστάμενη κατάσταση καθώς και τις οργανωτικές και διοικητικές διαδικασίες που πιθανώς θα απαιτηθεί γι’ αυτές ανασχεδιασμός.• Στόχος 2: Να παρουσιασθούν από τον Ανάδοχο ο αναλυτικός καθορισμός των απαιτήσεων του Έργου, ο λογικός και φυσικός σχεδιασμός, ο καθορισμός της υλοποίησης και της διασφάλισης της ποιότητας του Έργου, η αρχική θέσπιση κανόνων διαλειτουργικότητας.• Στόχος 3: Να μελετηθούν και να αναλυθούν οι ανάγκες του Οργανισμού αναφορικά με την υποστήριξη των αποφάσεων με έμφαση στην υποστήριξη διασταυρωτικών ελέγχων, στην υποστήριξη εκπόνησης αναλογιστικών μελετών και την ανάπτυξη παραμετρικού πληροφοριακού μοντέλου για πρόβλεψη ασφαλιστικών αποζημιώσεων λόγω κλιματικής αλλαγής.			
Περιγραφή Φάσης:			
<p>Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα επικαιροποιήσει και θα εξειδικεύσει την πρότασή του, λαμβάνοντας υπόψη και νεότερες πληροφορίες ή αλλαγές που έχουν στο μεταξύ συντελεστεί στο περιβάλλον του έργου. Στη συγκεκριμένη φάση περιλαμβάνονται κατ’ ελάχιστον οι εξής εργασίες για την δημιουργία του πλάνου υλοποίησης του έργου:</p> <ul style="list-style-type: none">• Επικαιροποίηση του περιβάλλοντος και των στόχων του έργου• Εντοπισμός κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και κρίσιμων ορόσημων και καθορισμός προτεραιοτήτων• Επικαιροποίηση του σχήματος διοίκησης του έργου και αναλυτική περιγραφή των ρόλων των εμπλεκόμενων στο έργο			



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης



- Προσδιορισμός του σχεδίου επικοινωνίας του έργου
- Επικαιροποίηση και εξειδίκευση του πλάνου εργασιών του Αναδόχου για την υλοποίηση του έργου
- Αναγνώριση των βασικών οροσήμων και των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας του έργου
- Επικαιροποίηση του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του έργου
- Καθορισμός του πλάνου διασφάλισης ποιότητας του έργου
- Αναγνώριση των πιθανών κινδύνων του έργου και καθορισμός του σχεδίου διαχείρισής τους

Επιπλέον, στη συγκεκριμένη φάση, ο Ανάδοχος θα αποσαφηνίσει όλες τις πτυχές του έργου και θα οριστικοποιήσει τις προδιαγραφές του λογισμικού που θα παραδώσει, καθώς και το περιεχόμενο των υπηρεσιών που θα παρέχει. Η Μελέτη Εφαρμογής θα πρέπει να παρέχει με απόλυτη σαφήνεια τον τρόπο δόμησης του πληροφοριακού συστήματος και τον τρόπο ενσωμάτωσής του στη λειτουργία της ΓΓΙ. Για το λόγο αυτό θα περιέχει λεπτομερή Διαγράμματα Διαδικασιών (Activity Diagrams) και Διαγράμματα Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagrams) χρησιμοποιώντας τη γλώσσα UML. Επιπλέον, στο πλαίσιο της παρούσας φάσης ο Ανάδοχος θα προσδιορίσει λεπτομερώς τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας και ασφάλειας (συμπεριλαμβανομένων της διαχείρισης προσωπικών δεδομένων) του πληροφοριακού συστήματος. Τέλος, ο Ανάδοχος θα προσδιορίσει το πλαίσιο υποστήριξης της εκπόνησης αναλογιστικών μελετών και θα αναπτύξει παραμετρικό πληροφοριακό μοντέλο για πρόβλεψη ασφαλιστικών αποζημιώσεων λόγω κλιματικής αλλαγής.

Η Φάση Α προβλέπεται να ολοκληρωθεί στο τέλος του τρίτου μήνα από την έναρξη του έργου. Τα αποτελέσματα των εργασιών της θα περιλαμβάνονται στα παρακάτω παραδοτέα.

Παραδοτέα:

- Παραδοτέα:
- Π.Α1: Πλάνο Υλοποίησης Έργου [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α2: Μελέτη Εφαρμογής [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α3: Πλάνο Διαλειτουργικότητας [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α4: Σχέδιο Προμήθειας και Εγκατάστασης [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α5: Μελέτη Ασφάλειας συστήματος [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α6: Μελέτη έργου ως προς GDPR και λοιπές νομικές υποχρεώσεις [παράδοση τέλος 4ου μήνα]
- Π.Α7: Εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού [παράδοση τέλος 4^{ου} μήνα]

Φάση Β

Μήνας Έναρξης	3	Μήνας Λήξης	27
Τίτλος Φάσης	Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος (Υλοποίηση & Παραμετροποίηση Ψηφιακής Θυρίδας, Υποσυστήματος πρόσβασης υπαλλήλων υπηρεσιών Ιθαγένειας και τρίτων υπηρεσιών, Υποσυστήματος ερωτημάτων, Υποσυστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και ροής εργασιών, Υποσυστήματος χρηστών, Διαλειτουργικότητας)		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Στόχος 1: Ανάπτυξη Ψηφιακής Θυρίδας• Στόχος 2: Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας• Στόχος 3: Ανάπτυξη Υποσυστήματος Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών• Στόχος 4: Ανάπτυξη Υποσυστήματος Ερωτημάτων• Στόχος 5: Παραμετροποίηση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Διαδικασιών (ECM)• Στόχος 6: Ανάπτυξη Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών• Στόχος 7: Ανάπτυξη Υποσυστήματος Επιχειρηματικής Ευφυΐας• Στόχος 8: Υλοποίηση διαλειτουργικότητας			
Περιγραφή Φάσης:			
Η συγκεκριμένη φάση αφορά στην καθαυτή υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος, και των υποσυστημάτων του καθώς και στην υλοποίηση της διαλειτουργικότητας. Ως αποτέλεσμα των εργασιών της Φάσης θεωρείται το πληροφοριακό σύστημα, εγκατεστημένο, παραμετροποιημένο και σε λειτουργία.			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none">• Π.Β1: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Ψηφιακής Θυρίδας [παράδοση τέλος 10^{ου} μήνα]• Π.Β2: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας [παράδοση τέλος 20^{ου} μήνα]• Π.Β3: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]• Π.Β4: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Ερωτημάτων [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]• Π.Β5: Αναφορά Παραμετροποίησης Συστήματος ECM [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]			

- Π.Β6: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]
- Π.Β7: Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Επιχειρησιακής Ευφυίας [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]
- Π.Β8: Αναφορά Υλοποίησης Διαλειτουργικότητας [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]
- Π.Β9: Πληροφοριακό σύστημα εγκατεστημένο και σε λειτουργία, περιγραφή της παραμετροποίησης σε σχέση με τη Μελέτη Εφαρμογής [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]
- Π.Β10: Πλάνο πιλοτικής λειτουργίας [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]
- Π.Β11: Καθορισμός πολιτικής ασφαλείας και δικαιωμάτων χρηστών [παράδοση τέλος 27^{ου} μήνα]

Φάση Γ

Μήνας Έναρξης	27	Μήνας Λήξης	29
Τίτλος Φάσης	Εγκατάσταση, Τεκμηρίωση, Τελικοί Έλεγχοι– Προσαρμογές		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Στόχος 1: Να γίνει η εγκατάσταση των απαραίτητων προγραμμάτων έτοιμου λογισμικού και τα υλοποιηθέντα υποσυστήματα του πληροφοριακού συστήματος• Στόχος 2: Να ολοκληρωθεί η τεκμηρίωση του συστήματος• Στόχος 3: Να ολοκληρωθούν οι τελικοί έλεγχοι και προσαρμογές του συστήματος			
Περιγραφή Φάσης:			
Στη φάση αυτή θα γίνει η εγκατάσταση του συστήματος και θα υλοποιηθούν τα αποτελέσματα των σεναρίων ελέγχου που έγιναν στην Φάση Α. Επίσης, στη φάση αυτή εκτελούνται οι δοκιμές αποδοχής του συστήματος, ακολουθώντας το πλάνο και τα σεναρία δοκιμών που θα έχουν προσδιοριστεί στη Φάση Α. Οι δοκιμές αποδοχής χρηστών θα εκτελεστούν από τον Ανάδοχο υλοποίησης του συστήματος με την υποστήριξη στελεχών της ΓΓΙ.			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none">• Π.Γ1: Αποτελέσματα δοκιμών λειτουργικότητας και απόδοσης [παράδοση τέλος 29ου μήνα]• Π.Γ2: Αποτελέσματα δοκιμών αποδοχής [παράδοση τέλος 29ου μήνα]• Π.Γ3: Αποτελέσματα σεναρίων ελέγχου [παράδοση τέλος 29ου μήνα]• Π.Γ4: Υλικό τεκμηρίωσης [παράδοση τέλος 29ου μήνα]			

- Π.Γ5: Εγκατάσταση των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος [παράδοση τέλος 29ου μήνα]
- Π.Γ6: Ελεγμένο και εκσφαλματωμένο πληροφοριακό σύστημα [παράδοση τέλος 29ου μήνα]

Φάση Δ

Μήνας Έναρξης	29	Μήνας Λήξης	31
Τίτλος Φάσης	Εκπαίδευση και παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ασύγχρονης εκπαίδευσης		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Στόχος 1: Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς τους χρήστες Αναθέτουσας Αρχής.• Στόχος 2: Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες και διαχειριστές του προτεινόμενου συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία			
Περιγραφή Φάσης:			
<p>Η συγκεκριμένη φάση αποσκοπεί αφενός στην αποτελεσματική αφομοίωση από τα στελέχη του Φορέα Λειτουργίας όλων των συνιστωσών του Έργου. Προκειμένου αυτό να επιτευχθεί, θα πρέπει να συνταχθεί το πρόγραμμα εκπαίδευσης ανά θεματική ενότητα και ρόλο των εκπαιδευόμενων στελεχών, να συνταχθεί η ακριβής μεθοδολογία και το απαραίτητο εκπαιδευτικό υλικό ανά θεματική ενότητα, να συνταχθούν τα εγχειρίδια χρηστών και διαχειριστών του συστήματος, να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη εκπαίδευση των 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, και να γίνει αξιολόγηση των εκπαιδευομένων στελεχών του Φορέα.</p>			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none">• Π.Δ1: Πρόγραμμα εκπαίδευσης ανά θεματική ενότητα και ρόλο εκπαιδευόμενων στελεχών [παράδοση αρχή 29^{ου} μήνα]• Π.Δ2: Μεθοδολογία εκπαίδευσης και εκπαιδευτικό υλικό ανά θεματική ενότητα εκπαίδευσης [παράδοση τέλος 29^{ου} μήνα]• Π.Δ3: Εγχειρίδια χρηστών και διαχειριστών συστήματος [παράδοση τέλος 31^{ου} μήνα]• Π.Δ4: Ολοκλήρωση υπηρεσιών εκπαίδευσης [παράδοση τέλος 31^{ου} μήνα]• Π.Δ5: Αξιολόγηση εκπαιδευόμενων [παράδοση τέλος 31^{ου} μήνα]• Π.Δ6: Επικαιροποιημένα εγχειρίδια τεκμηρίωσης εφαρμογή [παράδοση τέλος 31^{ου} μήνα]			

- Π.Δ7: Εκπαιδευτικό υλικό ασύγχρονης εκπαίδευσης [παράδοση τέλος 31^{ου} μήνα]

Φάση Ε

Μήνας Έναρξης	31	Μήνας Λήξης	32
Τίτλος Φάσης	Δοκιμαστική Λειτουργία		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Η λειτουργία του συστήματος σε συνθήκες που προσομοιάζουν με τις πραγματικές έτσι ώστε να ολοκληρωθεί ο έλεγχος λειτουργίας και να αποκατασταθούν τα όποια προβλήματα εντοπισθούν.			
Περιγραφή Φάσης:			
Προκειμένου να επιτευχθεί η δοκιμαστική λειτουργία θα πρέπει να διαπιστωθούν τα προβλήματα και οι δυσλειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος (με τη συλλογή παρατηρήσεων και από τους χρήστες), να διορθωθούν τα λάθη και να γίνουν αντίστοιχες βελτιώσεις στα επιμέρους στοιχεία, να επαληθευτούν τα σενάρια ελέγχου, και να επικαιροποιηθούν οι τεκμηριώσεις.			
Παραδοτέα:			
Π.Ε1: Έκθεση αποτελεσμάτων περιόδου Δοκιμαστικής Λειτουργίας [παράδοση τέλος 32 ^{ου} μήνα]			

Φάση ΣΤ

Μήνας Έναρξης	32	Μήνας Λήξης	34
Τίτλος Φάσης	Πιλοτική Λειτουργία		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none">• Η χρήση του πληροφοριακού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες από όλους τους χρήστες			
Περιγραφή Φάσης:			
<p>Κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας, γίνεται η εξάπλωση του πληροφοριακού συστήματος στις παραγωγικές του διαστάσεις και το σύστημα λειτουργεί σε πραγματικές συνθήκες (από άποψη φόρτου και αριθμού χρηστών).</p> <p>Σε περίπτωση που κατά την περίοδο αυτή, εμφανισθούν σοβαρά προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές,</p>			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none">• Π.ΣΤ1: Πληροφοριακό σύστημα σε πλήρη παραγωγική λειτουργία σε συνθήκες διασφάλισης συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών [παράδοση τέλος 34^{ου} μήνα]			

- Π.ΣΤ2: Τελική αναφορά ολοκλήρωσης του έργου [παράδοση τέλος 34^{ου} μήνα]

Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης
1.	Καθορισμός πλάνου υλοποίησης έργου	M1
2.	Ολοκλήρωση μελέτης εφαρμογής και Εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού	M4
3.	Ολοκλήρωση ανάπτυξης, εγκατάσταση και πιλοτική λειτουργία υποσυστημάτων Ψηφιακής Θυρίδας	M10
4.	Ολοκλήρωση ανάπτυξης, εγκατάσταση και πιλοτική λειτουργία συστήματος ECM	M20
5.	Ολοκλήρωση ανάπτυξης λοιπών υποσυστημάτων πληροφοριακού συστήματος	M29
6.	Εγκατάσταση λοιπών υποσυστημάτων πληροφοριακού συστήματος	M29
7.	Ολοκλήρωση υλοποίησης Πληροφοριακού Συστήματος / Επιτυχής εκτέλεση δοκιμών αποδοχής	M29
8.	Ολοκλήρωση εκπαίδευσης χρηστών	M31
9.	Θέση σε δοκιμαστική λειτουργία	M32
10.	Θέση σε πιλοτική λειτουργία	M33
11.	Ολοκλήρωση Πληροφοριακού Συστήματος	M34

Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων

Ακολουθεί ο συγκεντρωτικός πίνακας των παραδοτέων του έργου:

A/A	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Y	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 ^{ης} ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
1.	A (Φ1)	ΠΑ.1	Πλάνο Υλοποίησης Έργου	4	1

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Υ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1ης ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
2.	A (Φ1)	ΠΑ.2	Μελέτη Εφαρμογής	4	1
3.	A (Φ1)	ΠΑ.3	Πλάνο Διαλειτουργικότητας	4	1
4.	A (Φ1)	ΠΑ.4	Σχέδιο Προμήθειας και Εγκατάστασης	4	1
5.	A (Φ1)	ΠΑ.5	Μελέτη Ασφάλειας συστήματος	4	1
6.	A (Φ1)	ΠΑ.6	Μελέτη έργου ως προς GDPR και λοιπές νομικές υποχρεώσεις	4	1
7.	A (Φ1)	ΠΑ.7	Εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού	4	1
8.	B (Φ2)	ΠΒ.1	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Ψηφιακής Θυρίδας	10	1
9.	B (Φ2)	ΠΒ.2	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας	20	1
10.	B (Φ2)	ΠΒ.3	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών	27	1
11.	B (Φ2)	ΠΒ.4	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Ερωτημάτων	27	1
12.	B (Φ2)	ΠΒ.5	Αναφορά Παραμετροποίησης Συστήματος ECM	27	1
13.	B (Φ2)	ΠΒ.6	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών	27	1
14.	B (Φ2)	ΠΒ.7	Αναφορά Υλοποίησης Υποσυστήματος Επιχειρησιακής Ευφυίας	27	1
15.	B (Φ2)	ΠΒ.8	Αναφορά Υλοποίησης Διαλειτουργικότητας	27	1
16.	B (Φ2)	ΠΒ.9	Πληροφοριακό σύστημα εγκατεστημένο και σε λειτουργία, περιγραφή της παραμετροποίησης σε σχέση με τη Μελέτη Εφαρμογής	27	1
17.	B (Φ2)	ΠΒ.10	Πλάνο πιλοτικής λειτουργίας	27	1
18.	B (Φ2)	ΠΒ.11	Καθορισμός πολιτικής ασφαλείας και δικαιωμάτων χρηστών	27	1
19.	Γ (Φ3)	ΠΓ.1	Αποτελέσματα δοκιμών λειτουργικότητας και απόδοσης	29	1

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Υ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1ης ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
20.	Γ (Φ3)	ΠΓ.2	Αποτελέσματα δοκιμών αποδοχής	29	1
21.	Γ (Φ3)	ΠΓ.3	Αποτελέσματα σεναρίων ελέγχου	29	1
22.	Γ (Φ3)	ΠΓ.4	Υλικό τεκμηρίωσης	29	1
23.	Γ (Φ3)	ΠΓ.5	Εγκατάσταση των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος	29	1
24.	Γ (Φ3)	ΠΓ.6	Ελεγμένο και εκσφαλματωμένο πληροφοριακό σύστημα	29	1
25.	Δ (Φ4)	ΠΔ.1	Πρόγραμμα εκπαίδευσης ανά θεματική ενότητα και ρόλο εκπαιδευόμενων στελεχών	29	1
26.	Δ (Φ4)	ΠΔ.2	Μεθοδολογία εκπαίδευσης και εκπαιδευτικό υλικό ανά θεματική ενότητα εκπαίδευσης	29	1
27.	Δ (Φ4)	ΠΔ.3	Εγχειρίδια χρηστών και διαχειριστών συστήματος	31	1
28.	Δ (Φ4)	ΠΔ.4	Ολοκλήρωση υπηρεσιών εκπαίδευσης	31	1
29.	Δ (Φ4)	ΠΔ.5	Αξιολόγηση εκπαιδευόμενων	31	1
30.	Δ (Φ4)	ΠΔ.6	Επικαιροποιημένα εγχειρίδια τεκμηρίωσης	31	1
31.	Δ (Φ4)	ΠΔ.7	Εκπαιδευτικό υλικό ασύγχρονης εκπαίδευσης	31	1
32.	Ε (Φ5)	ΠΕ.1	Έκθεση αποτελεσμάτων περιόδου Δοκιμαστικής Λειτουργίας	32	1
33.	ΣΤ (Φ6)	ΠΣΤ.1	Πληροφοριακό σύστημα σε πλήρη παραγωγική λειτουργία σε συνθήκες διασφάλισης συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών	34	1
34.	ΣΤ (Φ6)	ΠΣΤ.2	Τελική αναφορά ολοκλήρωσης του έργου	34	1
35.	-	Π0.1 – Π0.11	Τριμηνιαίες αναφορές προόδου	Κάθε 3 μήνες	1

Ο Ανάδοχος, υποβάλλει 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 τυχόν 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 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.

7.3 Περίοδος Εγγύησης Συντήρησης

Ως ΠΕΣ ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την Οριστική Παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια πέντε (5) έτη.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης είναι ένα (1) έτος από την Οριστική Παραλαβή του Έργου. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος προσφέρει Περίοδος Εγγύησης, επιπλέον από της ζητούμενης, αυτή θα πρέπει να αφορά σε ακέραιο αριθμό ετών και να καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.

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 λαμβάνεται υπόψη το κόστος υλοποίησης και το πρώτο έτος συντήρησης μετά την προσφερόμενη από τον υποψήφιο ανάδοχο εγγύηση.

7.3.1 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου, παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και παρέχονται δωρεάν, για ένα έτος. Τα αναμενόμενα παραδοτέα της περιόδου περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1: Περίοδος Εγγύησης – Ελάχιστα Παραδοτέα

Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none">Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) που θα διατεθεί στον ανάδοχο.Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εφαρμογές

	<ul style="list-style-type: none"> • Τεκμηρίωση σφαλμάτων • Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων πληροφοριακού συστήματος και έτοιμου λογισμικού • Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών • Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου Εγγύησης
--	--

7.3.2 Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

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

1. Συντήρηση έτοιμου λογισμικού και λογισμικού που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Έργου.

- i) Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού και λογισμικού που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου.
- ii) Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα 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. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες , επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- iii) Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
- iv) Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΕ.
- v) Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των προσαρμογών, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
- vi) Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού
- vii) Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

2. Συντήρηση εφαρμογών

- i) Διασφάλιση καλής λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος.
- ii) Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του πληροφοριακού συστήματος. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες) 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. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

- iii) Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- iv) Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος, μετά από έγκριση της ΕΠΕ.
- v) 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.
- vi) 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.
- vii) Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των προσαρμογών, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
- viii) Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων.
- ix) Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

3. Υπηρεσίες / Τεχνική Υποστήριξη

- i) Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης
- ii) 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.
- iii) Αντιμέτωπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- iv) 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.
- v) Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
- vi) Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Τα αναμενόμενα παραδοτέα της περιόδου περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2: Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):

Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.	
200 - 260	

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 έτοιμου λογισμικού • Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού • Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου Συντήρησης
--	---

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:

- **Λογισμικό:** το σύνολο των διακριτών μονάδων λογισμικού που παραδόθηκαν/αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ., εφαρμογές υποσυστημάτων, εργαλεία ανάπτυξης.
- **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.
- **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:30 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:

- οκτώ (8) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
- οκτώ (8) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 08.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος βλάβης
- Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
 - οκτώ (8) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
 - είκοσι τέσσερις (24) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 08:30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας

7.3.3.1 Μη-διαθεσιμότητα – Ρήτρες

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

- 0,03% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,1% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

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

- 0,01% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,05% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι:

- Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 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.

Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών:

- επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,02% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
- 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 Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud (Government Cloud) ή/και του ΣΥΖΕΥΞΙΣ προκαλέσει αποδεδειγμένα δυσλειτουργία (όπως αυτή τεκμαίρεται από τα εργαλεία και τις αναφορές διαθεσιμότητας των σχετικών πόρων / υπηρεσιών του G-Cloud) 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.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΣΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δε θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

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

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 η Ομάδα Έργου, 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

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

7.6 Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει το Σύστημα στον κόμβο Government Cloud (G-Cloud) 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 εντός του ν. Αττικής.

Ο Ανάδοχος στο σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος.

Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

1.ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΟΥ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	ΓΕΝΙΚΑ			
1.1	Υποσύστημα Ψηφιακής Θυρίδας: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.1	NAI		
1.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Κτήσης Ιθαγένειας: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.2	NAI		
1.3	Υποσύστημα Πρόσβασης Υπαλλήλων Τρίτων Υπηρεσιών: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.3	NAI		
1.4	Υποσύστημα Διαχείρισης Ερωτημάτων: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.4 και του Πίνακα 11.2	NAI		
1.5	Σύστημα ECM - Διαχείρισης Εγγράφων και Ροής Εργασιών: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.5 και του Πίνακα 3 του παρόντος παραρτήματος	NAI		
1.6	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών: συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.6	NAI		
1.7	Διαλειτουργικότητα: υποχρεωτική συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.7	NAI		
1.8	Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας: υποχρεωτική συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.8	NAI		

2.ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.9	Υποβολή των ερωτημάτων μέσω όλων των παρακάτω καναλιών: <ul style="list-style-type: none"> • Διαδικτυακή φόρμα (web form) • Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) • Ταχυδρομική επιστολή • Τηλεφωνική κλήση 	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.10	Ελαχιστοποίηση των στοιχείων που ζητούνται για την υποβολή του ερωτήματος, μέσω διασύνδεσης με TaxisNet	NAI		
1.11	Το Σύστημα Διαχείρισης Ερωτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με το συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και του νέου συστήματος.	NAI		
1.12	Υποστήριξη διαλειτουργικότητας μεταξύ υποσυστημάτων παροχής υπηρεσιών αυθεντικοποίησης, πχ ΓΓΠΣ ή οποιοδήποτε άλλο σύστημα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής.	NAI		
1.13	Υποστήριξη διαλειτουργικότητας μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με άλλες τεχνολογικές πλατφόρμες υποδοχής ερωτημάτων, άλλων φορέων, για τη διαβίβασή τους στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσία.	NAI		
	ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ			
1.14	Δυνατότητα υποβολής ερωτήματος μόνο μετά από σαφή συγκατάθεση του επισκέπτη	NAI		
1.15	Παροχή βασικής πληροφόρησης στον πολίτη γύρω από το θέμα του ερωτήματός του, πριν από κάθε επιλογή του.	NAI		
1.16	Προσδιορισμός του αρμόδιου φορέα για τον χειρισμό του ερωτήματος του επισκέπτη, στον οποίο θα ανακατευθύνεται για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών πριν την υποβολή του ερωτήματός του.	NAI		
1.17	Με την καταχώρηση επώνυμου ερωτήματος στη διαδικτυακή φόρμα, ο πολίτης θα πρέπει να ενημερώνεται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παραλαβή από την πλατφόρμα,	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	αποδίδοντάς σε κάθε ένα μοναδικό αριθμό.			
1.18	Δυνατότητα υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων επί του ερωτήματος, χρησιμοποιώντας τον αριθμό που αντιστοιχεί στο αρχικό ερώτημα και ενημέρωση για την εξέλιξη της υπόθεσής του. Θα πρέπει να υποστηρίζονται όλοι οι τύποι αρχείων όπως .docx, .pdf κ.α.	ΝΑΙ		
1.19	Δυνατότητα αυθεντικοποίησης των πολιτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης», για ερωτήματα που εμπίπτουν σε υποθέσεις για τις οποίες τίθεται ζήτημα εμπιστευτικότητας ή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.	ΝΑΙ		
1.20	Δυνατότητα σε υπαλλήλους της Γενική Γραμματείας (χειριστές τηλεφωνικού κέντρου, χειριστές ερωτημάτων, κ.λπ.) να πραγματοποιούν καταχωρίσεις τηλεφωνικών ερωτημάτων στη διαδικτυακή φόρμα.	ΝΑΙ		
1.21	Δυνατότητα στον πολίτη να περιλάβει στο ερώτημά του του άλλο πρόσφορο περιεχόμενο, πχ έγγραφα που θα την τεκμηριώνουν και θα διευκολύνουν το χειρισμό της υπόθεσής του	ΝΑΙ		
1.22	Με την επιτυχή υποβολή της συμπληρωμένης διαδικτυακής φόρμας από τον πολίτη, το ερώτημα θα πρέπει να αποθηκεύεται στο κεντρικό αποθετήριο υποθέσεων του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας.	ΝΑΙ		
1.23	Για κάθε συμπληρωμένη διαδικτυακή φόρμα θα πρέπει να δημιουργείται στο Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών μια αντίστοιχη ψηφιακή φόρμα αρχειοθέτησης η οποία δημιουργεί αυτόματα μια υπόθεση όπου βρίσκονται	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	συγκεντρωμένα όλα τα σχετικά στοιχεία ή και έγγραφα και να εκκινείται διαδικασία ενημέρωσης.			
1.24	Αυτοματοποιημένη διαδικασία ενημέρωσης μέσω email σχετικά με την επιτυχή παραλαβή του ερωτήματος, υλοποιημένη μέσω ειδικού workflow του Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών.	NAI		
	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΦΟΡΜΑΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ			
1.25	Μετά τη συμπλήρωση των στοιχείων το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης ή οριστικής υποβολής.	NAI		
1.26	Με τη συμπλήρωση των στοιχείων του πολίτη, το σύστημα θα προσδιορίζει τον αρμόδιο φορέα ο οποίος πρέπει να επιληφθεί του ερωτήματος ανάλογα με τη θεματική κατηγορία που αφορά το ερώτημα	NAI		
1.27	Έλεγχος συμπληρωμένης φόρμας για προφανή σφάλματα ή παραλείψεις και αυτόματη προώθηση για απόδοση μοναδικού αριθμού δημιουργείται έντυπο ερωτήματος το οποίο αποστέλλεται αυτόματα στον αιτούντα.	NAI		
	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ			
1.28	Με την επιτυχή υποβολή της συμπληρωμένης διαδικτυακής φόρμας από τον πολίτη, το ερώτημα αποθηκεύεται στο κεντρικό αποθετήριο υποθέσεων του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας.	NAI		
1.29	Για κάθε συμπληρωμένη διαδικτυακή φόρμα θα πρέπει να δημιουργείται στο Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών μια αντίστοιχη ψηφιακή φόρμα αρχειοθέτησης η οποία δημιουργεί αυτόματα μια υπόθεση όπου βρίσκονται συγκεντρωμένα όλα τα σχετικά στοιχεία ή και έγγραφα, Κατόπιν εκκινείται η διαδικασία ενημέρωσης, όπως αναφέρεται παραπάνω.	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.30	Επιπλέον, καταχώρηση στο Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών, εφόσον ο αιτών έχει δώσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, θα ενημερώνεται με σχετικό μήνυμα για την επιτυχή παραλαβή του ερωτήματός του και θα του παρέχονται πληροφορίες που θα τον κατευθύνουν για τον περαιτέρω χειρισμό της από το φορέα.	ΝΑΙ		
1.31	Αυτό θα γίνεται μέσω ειδικού workflow που θα πρέπει να διαθέτει το Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων & Ροής Εργασιών, ώστε αυτόματα με το που δημιουργείται ο αριθμός να εκκινείται μια ροή εργασίας με σκοπό την αποστολή μηνύματος για την παραλαβή του ερωτήματος, όπου και θα έχει τις παραπάνω αναφερόμενες πληροφορίες.	ΝΑΙ		
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΜΕΣΩ EMAIL			
1.32	Για την υποβολή ερωτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα προτείνεται η συμπλήρωση τυποποιημένου εγγράφου (PDF form) από τον αιτούντα. Η φόρμα θα υποβάλλεται ως συνημμένο έγγραφο στο σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με την παραλαβή του από το mail server τα μεταδεδομένα των συμπληρωμένων πεδίων της PDF form θα χρησιμοποιούνται για αυτόματη αρχειοθέτηση στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και ενημέρωση του συστήματος Ερωτημάτων.	ΝΑΙ		
1.33	Εναλλακτικά, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με ελεύθερο περιεχόμενο θα εισάγονται από τους αντίστοιχους χρήστες αφού διαμορφώνονται σε κατάλληλη μορφή με χρήση φόρμας αντίστοιχης της διαδικτυακής.	ΝΑΙ		
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ			
1.34	Το εισερχόμενο μετατρέπεται σε ψηφιακό έγγραφο (PDF) και αρχειοθετείται αφού διαμορφωθούν τα	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	δεδομένα του σε κατάλληλη μορφή με χρήση φόρμας αντίστοιχης της διαδικτυακής.			
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΚΛΗΣΗΣ			
1.35	Ερωτήματα που παραλαμβάνονται από τους χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου θα καταγράφονται από αυτούς σε προσαρμοσμένη έκδοση της διαδικτυακής φόρμας και θα ακολουθούν τον χειρισμό που περιεγράφηκε.	ΝΑΙ		
	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ			
1.36	<p>Για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος υποδοχής και χειρισμού ερωτημάτων απαιτείται η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων με στόχο την εφαρμογή της αρχής Μία-Φορά-Μόνο (Once Only).</p> <p>Η σχεδιαστική αυτή επιλογή αποκλείει την επανάληψη της ίδιας ενέργειας από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού του υποδοχέα των ερωτημάτων, είτε πρόκειται για προσωπικό της Γενικής Γραμματείας είτε των αντίστοιχων φορέων.</p> <p>Στην επικοινωνία μεταξύ των συνεργαζόμενων υποσυστημάτων θα υποστηρίζεται η αυτόματη μεταφορά όλων των απαραίτητων στοιχείων ερωτημάτων (πχ. αριθμός, ονοματεπώνυμο ερωτώντος, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ.) που έχουν υποβληθεί μέσω web form ή άλλων μεθόδων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεφωνική κλήση, κλπ.).</p>	ΝΑΙ		
1.37	Πρακτικά, για κάθε ερώτημα θα παρέχεται άμεση, εντούτοις υπηρεσιακά διαβαθμισμένη πρόσβαση, για το σύνολο των εγγράφων που την αφορούν, τις ενέργειες που εκτελέστηκαν και τα αποτελέσματά τους. Σε κάθε περίπτωση, η ολοκλήρωση των υποσυστημάτων αποσκοπεί στην αποφυγή επανακαταχώρησης των	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	στοιχείων του ερωτήματος από τον χειριστή.			
	ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.38	Παροχή Ηλεκτρονικής Θυρίδας όπου να εμφανίζονται όλα τα ερωτήματα, τα συνημμένα και τα απαντητικά έγγραφα.			
1.39	Για κάθε ερώτημα θα πρέπει να προβάλλεται Ιστορικό με ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση που βρίσκονται.	ΝΑΙ		
1.40	Το σύστημα θα πρέπει να συλλέγει στοιχεία σχετικά με το χρόνο διεκπεραίωσης (ολοκλήρωσης) των ερωτημάτων και να παρέχει στατιστικά στοιχεία στους αρμόδιους χρήστες, με τη μορφή λιστών, γραφημάτων και δεικτών απόδοσης (KPIs)	ΝΑΙ		

3.ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	ΓΕΝΙΚΑ			
1.1	Συνοπτική περιγραφή του προσφερόμενου συστήματος ECM (έτοιμο, τυποποιημένο, εμπορικά διαθέσιμο προϊόν): <ul style="list-style-type: none"> Όνομα και κατασκευάστρια εταιρεία Έκδοση και ημερομηνία ανακοίνωσης 	ΝΑΙ		
1.2	Ο κατασκευαστής του προϊόντος λογισμικού θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή νεότερο σχετικά με Διασφάλιση Ποιότητας με πεδίο εφαρμογής το Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης.	ΝΑΙ		
1.3	Ο κατασκευαστής του προϊόντος λογισμικού θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή νεότερο σχετικά με τη Διασφάλιση της Ασφάλειας Πληροφοριών με πεδίο εφαρμογής την Ασφάλεια	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Πληροφοριών για τη σχεδίαση, ανάπτυξη, διανομή, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης.			
1.4	Ο κατασκευαστής του προϊόντος λογισμικού θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ISO 27701:2019 ή νεότερο σχετικά με τη Διαχείριση Πληροφοριών Απορρήτου από διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης.	ΝΑΙ		
1.5	Άδειες χρήσης: <ul style="list-style-type: none"> Εξωτερικοί χρήστες: 2.000 ταυτόχρονοι (concurrent) χρήστες Εσωτερικοί χρήστες υπηρεσιών Ιθαγένειας: 500 ταυτόχρονοι (concurrent) χρήστες Εσωτερικοί χρήστες άλλων υπηρεσιών: 100 ταυτόχρονοι (concurrent) Developer's Kit 	ΝΑΙ		
1.6	Επιβεβαίωση της κάλυψης όλων των υποχρεωτικών απαιτήσεων με αναλυτική παρουσίαση του προϊόντος σε λειτουργία, στην επιτροπή αξιολόγησης.	ΝΑΙ		
1.7	Υποστήριξη, παρουσία και λειτουργικές εγκαταστάσεις στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα του συγκεκριμένου συστήματος στην Ελλάδα, τουλάχιστον την τελευταία δεκαετία. Να γίνει σχετική παρουσίαση δεδομένων και των βεβαιώσεων παραλαβής που το τεκμηριώνουν.	ΝΑΙ		
1.8	Επιτυχής υλοποίηση περισσότερων των δέκα (10) εγκαταστάσεων του συγκεκριμένου συστήματος σε φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, ανάλογης πολυπλοκότητας, στην τελευταία δεκαετία. Να γίνει σχετική παρουσίαση δεδομένων και των βεβαιώσεων παραλαβής που το τεκμηριώνουν.	ΝΑΙ		
1.9	Ο υποψήφιος ανάδοχος να είναι ο κατασκευαστής του προσφερόμενου συστήματος ή να έχει πρόσφατη σχετική δήλωση προμηθευτή (τελευταίου τριμήνου) για τον εν λόγω διαγωνισμό, από την κατασκευάστρια εταιρεία.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.10	Να είναι δυνατή υπό συνθήκες (να αναφερθούν) η κατάθεση του πηγαίου κώδικα του προϊόντος και των προσαρμογών του, σε συμβολαιογράφο.	ΝΑΙ		
2	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ			
2.1	Σύστημα αρχιτεκτονικής n-tier (n>=3), multi-threaded.	ΝΑΙ		
2.2	<p>Σύστημα ανεξάρτητο από:</p> <ul style="list-style-type: none"> Λειτουργικά Συστήματα: MS Windows server & Linux Βάσεις Δεδομένων (σε οποιοδήποτε RDBMS): Oracle, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, DB2, Maria DB. Application Servers (σε οποιοδήποτε J2EE): Wildfly / JBoss, WebLogic. <p>Η ανεξαρτησία αυτή να αποδειχθεί με αναφορά σε αντίστοιχες εγκαταστάσεις του υποψηφίου αναδόχου, για κάθε κατηγορία (Λειτουργικά Συστήματα, Βάσεις Δεδομένων, Application Servers).</p>	ΝΑΙ		
2.3	<p>Υποστήριξη πολλαπλών διεπαφών χρήστη (user interfaces), κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web Client Desktop Client Mobile App (iOS, Android) Custom interface, σύμφωνα με τις ανάγκες του φορέα <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots για κάθε κατηγορία.</p>	ΝΑΙ		
2.4	<p>Δυνατότητα υλοποίησης on-premises και cloud (SaaS).</p> <p>Να παρασχεθούν σχετικά παραδείγματα εγκαταστάσεων.</p>	ΝΑΙ		
2.5	<p>Διάφανη τήρηση των αρχείων εντός του Αποθετηρίου Εγγράφων (Document Repository / Vault) ώστε οι χρήστες να μη γνωρίζουν την ακριβή τους θέση (file path).</p> <p>Δυνατότητα χρήσης πολλαπλών Αποθετηρίων Εγγράφων ανά server.</p>	ΝΑΙ		
2.6	Δυνατότητα τήρησης των αποθετηρίων εγγράφων και μέσα σε τρίτα συστήματα,	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	όπως π.χ. σε blob πεδία της βάσης δεδομένων.			
2.7	Δυνατότητα κατανομής του υπολογιστικού φόρτου εργασίας (load balancing) για αποφυγή φαινομένων bottleneck. Παραδείγματα σχετικών ενεργών εγκαταστάσεων	ΝΑΙ		
2.8	Πολλαπλά επίπεδα κρυπτογράφησης κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> Κρυπτογράφηση των εγγράφων στα αποθετήρια όπου βρίσκονται. Να περιγραφεί ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης. Το κλειδί πρέπει να είναι ≥ 256 Χρήση τεχνικών ταυτοποίησης μοναδικά των εγγράφων σε κάθε έκδοση τους με secure hash functions. Χρήση κρυπτογραφημένου καναλιού επικοινωνίας (SSL). 	ΝΑΙ		
2.9	Μηχανισμός ασύγχρονης ανταλλαγής εγγράφων και μεταδεδομένων τους, μεταξύ ανεξάρτητων εγκαταστάσεων διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών του ίδιου λογισμικού. Δυνατότητα χρονικού προγραμματισμού (χωρίς χρήση scheduler λειτουργικού συστήματος) κύκλου ανταλλαγής εγγράφων και δεδομένων καθώς και σχετικού επιχειρησιακού κανόνα που να ικανοποιούν.	ΝΑΙ		
2.10	Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να προβεί σε ρυθμίσεις του συστήματος όπως: <ul style="list-style-type: none"> Ορισμός πιστοποιητικού ψηφιακών υπογραφών Εμφάνιση / παράλειψη παραθύρων κατά τη διεκπεραίωση, για γρηγορότερη ολοκλήρωση της διαδικασίας Εμφάνιση / παράλειψη παραθύρου υπογραφών Αποστολή ή όχι των στοιχείων δρομολόγησης με email Επιπλέον ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να προβεί σε ρυθμίσεις όπως: <ul style="list-style-type: none"> Μέγεθος σελίδας Αριθμός σελίδων 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Αριθμός γραμμών που θα εμφανίζονται στις λίστες εγγράφων 			
3	ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ – DIGITAL SIGNATURES			
3.1	Δυνατότητα Εισαγωγής Ψηφιακών Υπογραφών (digital signatures) στα έγγραφα, σύμφωνα με τον κανονισμό eIDAS και με χρήση χρονοσήμανσης υπογραφής μέσω time-stamp server.	ΝΑΙ		
3.2	Υποστήριξη ψηφιακών υπογραφών μέσω: <ul style="list-style-type: none"> USB Token Απομακρυσμένες (SaaS – Token less). Χρήση μέσα από το Web Client και το Desktop και για τα δύο παραπάνω είδη ψηφιακών υπογραφών. Χρήση μέσα από το Mobile App απομακρυσμένων ψηφιακών υπογραφών. 	ΝΑΙ		
3.3	Οι υπογραφές θα πρέπει να συμμορφώνονται με τα πρότυπα: <ul style="list-style-type: none"> PAdES LT-Level ώστε να είναι LTV enable (Long Term Validation). PAdES LTA-Level (Long Term with Archive time-stamp). Δυνατότητα ενσωμάτωσης χρονοσήμανσης στο έγγραφο, επικυρώνοντας την υπογραφή για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά τη δημιουργία της, ώστε να αντιμετωπισθεί μακροπρόθεσμα η εγκυρότητα των υπογραφών. 	ΝΑΙ		
3.4	Δυνατότητα εισαγωγής πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών ανά έγγραφο.	ΝΑΙ		
3.5	Δυνατότητα εισαγωγής ψηφιακών υπογραφών σε πολλαπλά επιλεγμένα από τον χρήστη έγγραφα σε μία κίνηση.	ΝΑΙ		
3.6	Ο χρήστης να μπορεί να ορίσει μορφή της υπογραφής του μέσω αρχείου εικόνας που θα συνδέεται με το ψηφιακό του πιστοποιητικό.	ΝΑΙ		
3.7	Δυνατότητα να επιλέξει ο χρήστης την σελίδα και την περιοχή πάνω στην σελίδα που θα εισαχθεί η υπογραφή.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.8	Δυνατότητα να δημιουργούνται μέσα από γραφικό περιβάλλον πρότυπα έγγραφα (templates) πάνω στα οποία να ορίζεται: <ul style="list-style-type: none"> η σελίδα και το σημείο στην σελίδα που θα ενταχθεί κάθε μία από τις υπογραφές, οι υπογράφοντες, η σειρά και ροή των υπογραφών. 	ΝΑΙ		
3.9	Δυνατότητα εισαγωγής αυτοματοποιημένα ψηφιακής σφραγίδας (electronic seal) σε όλα τα έγγραφα που εισάγονται στο σύστημα.	ΝΑΙ		
3.10	Ο διαχειριστής του συστήματος ή και ο ίδιος ο χρήστης να μπορεί να ορίσει εναλλακτικό timestamp server σε περίπτωση που ο βασικός timestamp server δεν αποκρίνεται.	ΝΑΙ		
4	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ – DEVELOPER'S KIT			
4.1	Παραμετροποίηση της επιθυμητής επιχειρησιακής λογικής μέσω ενσωματωμένου γραφικού περιβάλλοντος ανάπτυξης, διάφανα προς το λειτουργικό σύστημα και τη βάση δεδομένων, μέσω υλοποιήσεων Low-Code / No-Code, ώστε να καλύπτει τις τωρινές και μελλοντικές ανάγκες του έργου διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών.	ΝΑΙ		
4.2	Δυνατότητα προσθήκης ή τροποποίησης της επιθυμητής επιχειρησιακής λογικής μέσω ενσωματωμένου γραφικού περιβάλλοντος ανάπτυξης χωρίς την ανάγκη συγγραφής του κώδικα. Συγκεκριμένα: <ul style="list-style-type: none"> Καθορισμός πεδίων και τύπων χωρίς περιορισμούς στο πλήθος και είδος ανά φόρμα. Καθορισμός κάθετης ή οριζόντιας σειράς τοποθέτησης των διαφορετικών πεδίων. Καθορισμός βοηθητικών οντοτήτων όπως (πχ. Οντότητες Αποστολέας, Παραλήπτης, Έργο, Πολίτης, Υπάλληλος) Καθορισμός υποχρεωτικών πεδίων ή/και διαζευκτική υποχρεωτικότητα πεδίων. Καθορισμός επιτρεπτών τιμών πεδίων. 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Καθορισμός αρχικών τιμών πεδίων. Αυτόματη δημιουργία των πινάκων στο RDBMS αποθήκευσης εγγράφων και βοηθητικών πινάκων δυνατών επιλογών πεδίων. Δημιουργία σχέσεων ένα προς ένα (one-to-one), ένα προς πολλά (one-to-many) ή πολλά προς πολλά (many-to-many) μεταξύ οντοτήτων (πχ. Οντότητα Αποστολέας) Δυνατότητα μεταβολών σε μεταγενέστερη στιγμή χωρίς επηρεασμό της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος. Εμφάνιση / απόκρυψη / απενεργοποίηση πεδίων. 			
4.3	Γραφική αναπαράσταση της φόρμας στο περιβάλλον υλοποίησης με δυνατότητα καθορισμού φορμών καταχώρισης και αναζήτησης με διαφορετική μορφή ανά χρήστη ή/και ομάδα.	ΝΑΙ		
4.4	<p>Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης δομών αρχειοθέτησης εγγράφων του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με τους παρακάτω, κατ' ελάχιστον, αυτοματισμούς, χωρίς συγγραφή κώδικα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Μετρητές Έλεγχο μοναδικότητας τιμών πεδίων. Απόδοση και τροποποίηση εξουσιοδοτήσεων υπό συνθήκες βάση των τιμών των πεδίων. Ορισμός αυτόματων δρομολογήσεων και ροών εργασίας με ή χωρίς τη χρήση σχετικών πεδίων τύπου διαδικασίας, παραληπτών δρομολόγησης, ημερομηνία λήξης δρομολόγησης υπό συνθήκες (βάση τιμών των πεδίων). Τροποποίηση τιμών, επιτρεπτών τιμών και ιδιοτήτων πεδίων μετά από ενέργεια σε άλλα πεδία (events). Ορισμός αυτόματης δημιουργίας ή και εκτύπωσης, εγγράφων από πρότυπα (templates) κατά την καταχώρηση. 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Ορισμός αυτόματων αποστολών μηνυμάτων emails από πρότυπα που περιλαμβάνουν στοιχεία της φόρμας υπό συνθήκες (βάση των τιμών των πεδίων). Ορισμός εμφάνισης διαδοχικών φορμών για περεταίρω καταχώρηση στοιχείων υπό συνθήκες (βάση των τιμών των πεδίων). Ορισμός εμφάνισης δυναμικών ενημερωτικών μηνυμάτων στον χρήστη (alert popups) στην περίπτωση που καταχωρεί λανθασμένα δεδομένα ή για άλλες επιχειρησιακές ανάγκες. Ορισμός αυτόματης εκτέλεσης σεναρίων περεταίρω επεξεργασίας δεδομένων κατά την καταχώρηση για υλοποίηση πολύπλοκης επιχειρησιακής λογικής με χρήση SQL ή κάποιας άλλης γλώσσας διαχείρισης δεδομένων) 			
4.5	<p>Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης διαδικασιών (scenario based workflows) του ίδιου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με την παρακάτω, κατ' ελάχιστον, λειτουργικότητα, χωρίς συγγραφή κώδικα (Workflow Designer):</p> <ul style="list-style-type: none"> Διαγραμματική απεικόνιση διαδικασίας. Δυνατότητα χρήσης διαγραμμάτων swim lane. Σε κάθε βήμα να ορίζονται οι παραλήπτες από λίστες χρηστών ή/και ομάδων ή/και δυναμικών ρόλων που προέρχονται από το οργανόγραμμα, τα οποία τηρούνται στο σύστημα διαχείρισης χρηστών. Σε κάθε βήμα να ορίζονται οι συνθήκες τερματισμού ή μετάβασης σε επόμενο βήμα και οι προθεσμίες διεκπεραίωσης. Δυνατότητα χρωματικών επιλογών ανά τρόπο διεκπεραίωσης στο περιβάλλον του χρήστη σε κάθε βήμα λήψης απόφασης. Υποστήριξη σειριακών και παράλληλων βημάτων διαδικασιών. 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Υποστήριξη ειδικών βημάτων για συνένωση αποτελεσμάτων από παράλληλα βήματα. Υποστήριξη βημάτων επιστροφής στο προηγούμενο βήμα. Κάθε βήμα να συνοδεύεται από τα έγγραφα και τις πληροφορίες που είναι απαραίτητα για τη διεκπεραίωσή του. Υποστήριξη εκδόσεων για workflows με την δυνατότητα υλοποίησης αλλαγών σε μια ροή κατά την παραγωγική λειτουργία χωρίς να μεταβάλλονται εκτελέσεις της ροής που εκκρεμούν. Ορισμός αυτόματης εκτέλεσης σεναρίων περεταίρω επεξεργασίας δεδομένων κατά την έναρξη ή ολοκλήρωση ενός βήματος για υλοποίηση πολύπλοκης επιχειρησιακής λογικής με χρήση SQL ή κάποιας άλλης γλώσσας διαχείρισης δεδομένων) 			
4.6	<p>Ενσωματωμένο περιβάλλον σχεδίασης διαδικασιών (scenario based workflows) του ιδίου κατασκευαστή, το οποίο να είναι μέρος της πλατφόρμας, με τους παρακάτω, κατ' ελάχιστον, αυτοματισμούς, χωρίς συγγραφή κώδικα (Workflow Designer):</p> <ul style="list-style-type: none"> Αυτόματη μετάβαση στο επόμενο βήμα του σεναρίου ροής με την εκπλήρωση του τρέχοντος. Αυτόματη επιλογή για την πορεία και το χειριστή βήματος της διαδικασίας, με βάση μεταδεδομένα του συστήματος ή ανάλογα με το φόρτο εργασίας και τη διαθεσιμότητα. Δυνατότητα «εξαιρέσεων» (exceptions) σε βήματα και διαδικασίες, με βάση χρονικό περιορισμό, για την αλλαγή της πορείας μιας διαδικασίας ή την αυτόματη διεκπεραίωση. Αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων βάση ειδικών προτύπων emails που περιλαμβάνουν δυναμικά στοιχεία της ροής, του χρήστη και των σχετικών φορμών. Τα πρότυπα μηνυμάτων πρέπει να μπορούν να τα επεξεργαστούν οι 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>διαχειριστές του συστήματος σε ενσωματωμένο κειμενογράφο.</p> <ul style="list-style-type: none"> Σύνδεση ροών με φόρμες αρχειοθέτησης, templates του συστήματος καθώς και με τρίτα συστήματα. 			
4.7	Δυνατότητα εξαγωγής (export) σε μεταφερόμενη μορφή της παραμετροποίησης (φόρμες, δεδομένα, συνθήκες, χρήστες, κανόνες ασφάλειας, διαδικασιών) και άμεσης ενεργοποίησής της σε νέα εγκατάσταση.	ΝΑΙ		
4.8	Δυνατότητα εισαγωγής (import) διαδικασιών, με έλεγχο, επαλήθευση και αντιστοίχιση (mapping) των χρηστών, των ενεργειών, των τρόπων διεκπεραίωσης.	ΝΑΙ		
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ			
5.1	<p>Περιβάλλον διαχείρισης χρηστών, όπου καθορίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> Χρήστες Ομάδες Χρηστών Οργανόγραμμα <p>Δυνατότητα αντιγραφής προφίλ ασφάλειας μεταξύ χρηστών και ομάδων.</p>	ΝΑΙ		
5.2	<p>Περιβάλλον διαχείρισης πολιτικής ασφάλειας, όπου καθορίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> Το ελάχιστο και μέγιστο κωδικών πρόσβασης (password). Δυνατότητα απενεργοποίησης χρήστη μετά από καθοριζόμενο πλήθος αποτυχημένων προσπαθειών. 	ΝΑΙ		
5.3	Υποστήριξη Single Sign On (SSO) μέσω LDAP Server ή με διασύνδεση σε σύστημα διαχείρισης χρηστών του φορέα.	ΝΑΙ		
5.4	Υποστήριξη two factor authentication των χρηστών του συστήματος, με χρήση password και OTP περιορισμένης χρονικής διάρκειας (TOTP - time based one time password).	ΝΑΙ		
5.5	Υποστήριξη πολλαπλών επιλογών αυθεντικοποίησης χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των Active	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Directory, SAML, OpenID Connect και OAuth2.0. Να υποστηρίζονται ενεργές εγκαταστάσεις με OAuth2.0 τουλάχιστον για Taxisnet & Office365. Να αναφερθούν σχετικά παραδείγματα.			
5.6	Αναλυτική καταγραφή των λειτουργιών που εκτελεί κάθε χρήστης στο σύστημα (audit trail), κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> Όνομα χρήστη Ημερομηνία Ώρα Είδος ενέργειας ID αντικειμένου που επεξεργάστηκε 	ΝΑΙ		
5.7	Απόκρυψη εγγράφων από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες σε περιεχόμενα φακέλων, υποθέσεων και αποτελέσματα αναζήτησης.	ΝΑΙ		
5.8	Καθορισμός πολιτικής ασφάλειας με, κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> Καθορισμό δικαιωμάτων. Σύνδεση των παραπάνω με διαδικασίες (π.χ. καθορισμός των παραληπτών στους οποίους κάθε χρήστης έχει δικαίωμα να προωθεί έγγραφα και πληροφορίες). Σύνδεση των παραπάνω με τις φόρμες αρχειοθέτησης (π.χ. απόκρυψη πεδίων αναλόγως των δικαιωμάτων του χρήστη). Καθορισμό εξουσιοδοτήσεων (access lists), ανά έγγραφο, ανά οντότητα, ανά φάκελο, ανά υπόθεση και ανά φάκελο υπόθεσης. 	ΝΑΙ		
5.9	Συμμόρφωση του συστήματος με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR - (οδηγία 95/46/EK - Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) καθώς και την πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση με τον ν. 4624/2019. Να τηρούνται κατ' ελάχιστο οι παρακάτω αρχές: <ul style="list-style-type: none"> Audit trail Right to be forgotten 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Privacy by design Privacy by default <p>Επιπλέον, το προσφερόμενο προϊόν θα πρέπει αποδεδειγμένα να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του GDPR, φέροντας σχετική βεβαίωση από εγκεκριμένο φορέα πιστοποίησης</p>			
6	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΧΡΗΣΤΗ – USER INTERFACE			
6.1	Σύστημα φιλικό προς τους χρήστες, ανεξαρτήτως κατηγορίας ή γνώσεων πληροφορικής. Όλο το περιβάλλον (user interface) του συστήματος να υφίσταται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.	ΝΑΙ		
6.2	Να παρέχονται αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης, τα οποία να δοθούν συνημμένα στην προσφορά.	ΝΑΙ		
6.3	Περιβάλλον χρήστη συμβατό με τα τρέχοντα σχεδιαστικά πρότυπα και τεχνολογίες: λογική Windows File Explorer & Office like, με προβολή λίστας φακέλων, προβολή μενού σε μορφή tabs & ribbons, κ.α.	ΝΑΙ		
6.4	<p>Περιβάλλον γρήγορης επισκόπησης δεδομένων και πρόσβασης λειτουργιών (Dashboard), με δυνατότητα δόμησης και παραμετροποίησης του, αναλόγως των απαιτήσεων του χρήστη και του ρόλου του στο οργανόγραμμα (personalization) χωρίς συγγραφή κώδικα, σε επίπεδο:</p> <ul style="list-style-type: none"> Προβαλλόμενων γραφικών στοιχείων (widgets / portlets). Ενεργειών (Quick Access Menu). Δυνατότητας καθορισμού θέσης και μεγέθους κάθε widget/portlet. Πολλαπλών tabs εμπεριεχόμενων widgets/portlets. Δυνατότητα διατήρησης ή απόρριψης των αλλαγών χρήστη στη διάταξη των αντικειμένων σελίδας. <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>	ΝΑΙ		
6.5	<p>Τα ενσωματωμένα και διαθέσιμα για χρήση γραφικά στοιχεία να είναι κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> Λίστες Εγγράφων (τελευταίες 10 προβολές, Δεσμευμένα έγγραφα, κλπ.). 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> • Λίστες ροών εργασίας (Εισερχόμενα σε εξέλιξη, Εξερχόμενα σε εξέλιξη, Διεκπεραιωμένα τελευταίας βδομάδας, κλπ.). • Αποτελέσματα αυτόματης εκτέλεσης ερώτησης στο σύστημα (query). • Σύνδεσμος σε φάκελο του συστήματος ή σε εξωτερική διεύθυνση url. • Γραφήματα αποτελεσμάτων (Πίτα (Pie), διάγραμμα (chart column / row)). • Δείκτες Απόδοσης (KPIs). • Ημερολόγιο (Calendar). • Λίστα Εργασιών (Tasks). • Πίνακας Ανακοινώσεων (Announcements). <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>			
6.6	Αυτοματοποιημένος έλεγχος της εγκυρότητας των εισαγόμενων δεδομένων με άμεση προβολή σχετικών δυναμικών μηνυμάτων σφάλματος.	ΝΑΙ		
6.7	<p>Άμεση πρόσβαση (από την αρχική οθόνη) σε βασικές λειτουργίες του συστήματος:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προβολή εγγράφων, φακέλων, βιβλιοθηκών εγγράφων. • Εισαγωγή / δημιουργία νέων εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων, templates, εργασιών. • Προβολή εισερχομένων και εξερχομένων διαδικασιών. • Δημιουργία νέας διαδικασίας. • Διεκπεραίωση διαδικασιών. • Αναζήτηση εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων, διαδικασιών, χρηστών. • Εργαλεία συνεργασίας (Εργασίες, Ημερολόγιο, Ανακοινώσεις). • Στατιστικά στοιχεία. 	ΝΑΙ		
6.8	<p>Δυνατότητα προβολής του εγγράφου παράλληλα με την φόρμα κατά την καταχώρηση ή ενημέρωση των μεταδεδομένων, ώστε να μπορεί ο χρήστης να βλέπει την εικόνα του εγγράφου καταχωρεί.</p> <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
6.9	<p>Άμεση πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία ενός εγγράφου, μέσα στο περιβάλλον εργασίας, με προβολή των παρακάτω, κατ' ελάχιστον, χαρακτηριστικών:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ιδιότητες (περιγραφή, χρήστης & ημερομηνία εισαγωγής). • Στοιχεία χαρακτηρισμού (μεταδεδομένα) με ιστορικό αλλαγών. • Εκδόσεις • Προβολή ως pdf • Συνημμένα και σχετικά έγγραφα • Ψηφιακές Υπογραφές • Σύνδεση με διαδικασίες (συμμετοχή σε ροή εργασιών). • Φάκελοι και υποθέσεις στους οποίους περιέχεται. • Σχόλια • Εξωτερικός Σύνδεσμος (External link) 	ΝΑΙ		
6.10	<p>Δυνατότητα αυτοματοποιημένης εύρεσης εγγράφων με κοινά μεταδεδομένα. Κατά την προβολή ενός εγγράφου και των στοιχείων χαρακτηρισμού του, θα πρέπει επιλέγοντας ένα από αυτά (π.χ. είδος εγγράφου, φορέας, έργο) να προβάλλονται αυτόματα (χωρίς αναζήτηση) και όλα τα άλλα έγγραφα του συστήματος με τα ίδια μεταδεδομένα.</p>	ΝΑΙ		
6.11	<p>Υποστήριξη φακέλων που περιέχουν / εμφανίζουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έγγραφα και Υποθέσεις. • Αποτελέσματα αναζήτησης μεταδεδομένων (ερωτήματα). • Συνδέσμους (link) σε άλλους φακέλους. 	ΝΑΙ		
6.12	<p>Ορισμός χρηστών ή/και ομάδων που παρακολουθούν φακέλους, ώστε να ενημερώνονται με αυτοματοποιημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για προσθήκες ή αλλαγές στους σχετικούς φακέλους.</p>	ΝΑΙ		
6.13	<p>Η σύνδεση ερωτημάτων/αναζητήσεων σε φακέλους θα πρέπει να είναι εφικτή όχι μόνο στους φακέλους του συστήματος αλλά και στους φακέλους των υποθέσεων,</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	για ευκολότερη και αμεσότερη ανάκτηση των εγγράφων αυτών.			
6.14	Υποστήριξη πολλαπλών προτύπων εμφάνισης λιστών εγγράφων και αποτελεσμάτων (list view templates), ώστε οι χρήστες να καθορίζουν το επιθυμητό είδος και πλήθος πεδίων (fields) δεδομένων, τη σειρά, και το πλάτος του. Δυνατότητα ορισμού ταξινόμησης της λίστας του προτύπου βάση ενός ή πολλαπλών πεδίων με προτεραιότητα (πχ. Έτος ,Αρ. Πρωτοκόλλου), καθώς και δυνατότητα ορισμού ομαδοποίησης βάση ενός ή πολλαπλών πεδίων με προτεραιότητα. Κάθε φάκελος ή και λίστα αποτελεσμάτων του συστήματος να μπορεί να έχει το δικό του πρότυπο εμφάνισης πληροφοριών, το οποίο δύναται να είναι διαφορετικό και ανά χρήστη.	ΝΑΙ		
6.15	Τα πρότυπα εμφάνισης πρέπει να μπορούν να ορίζονται κατευθείαν από τον τελικό χρήστη, ώστε να διευκολύνουν τον ίδιο στην καθημερινή του εργασία.	ΝΑΙ		
6.16	<p>Προβολή των εγγράφων από ενσωματωμένο pdf viewer με δυνατότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μετάβαση σε επόμενη, προηγούμενη και συγκεκριμένη σελίδα. • Εμφάνιση thumbnails σελίδων • Εμφάνιση PDF Bookmarks • Δυνατότητα αναζήτησης στο σώμα του PDF • Δυνατότητα προσθήκης annotation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Σχόλια (comments) ○ Κείμενο ○ Παραλληλόγραμμο ○ Κύκλο ○ Βέλος ○ Highlight ○ Σφραγίδες ○ Επισύναψη αρχείου ○ Εικόνα (από αρχείο) ○ Web link ○ Αρχείο video και ήχου 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Δυνατότητα προσθήκης password για την εμφάνιση του pdf. Δυνατότητα προσθήκης password για την εκτύπωση του pdf. Δυνατότητα επιλογής κειμένου / περιοχής / σελίδας που μπορεί να αποκρύπτεται – διαγραφεί. Απαιτείται για την ανωνυμοποίηση των εγγράφων (anonymization). 			
6.17	<p>Με τη διαγραφή ενός εγγράφου να υπάρχει δυνατότητα διαγραφής, κατόπιν σχετικής ερώτησης επαλήθευσης προς το χρήστη, των παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> Εκδόσεις εγγράφου Στοιχεία αρχειοθέτησης Φάκελοι ή και Υποθέσεις που περιέχεται Σχόλια Συνημμένα Οριστική διαγραφή από το σύστημα 	ΝΑΙ		
6.18	<p>Quick access menu για άμεση πρόσβαση σε ενέργειες που εκτελεί συχνά ο χρήστης. Το μενού αυτό θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμο ανά χρήστη και να μπορεί να εμφανίσει οποιοσδήποτε από τις ενέργειες του συστήματος, όπως κατ' ελάχιστον: Προβολή, Ανάθεση, Διεκπεραίωση, Προσθήκη σχολίων, Συνημμένα κλπ.</p> <p>Οι ενέργειες αυτές θα εμφανίζονται με μορφή εικονιδίων που θα μπορούν να αλλάξουν θέση και να διαγραφούν.</p>	ΝΑΙ		
6.19	<p>Στο περιβάλλον χρήστη να εμπεριέχεται web email client, ώστε να μην απαιτείται η χρήση τρίτων προϊόντων για την πρόσβαση σε αυτά (π.χ. Outlook, Thunderbird, Office 365, Gmail client) με κατ' ελάχιστον την παρακάτω λειτουργικότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Δυνατότητα εμφάνισης και διαχείρισης των emails από πολλαπλά accounts που έχει ο χρήστης (εταιρικό, Gmail, Outlook 365, iCloud, κ.α.). Εμφάνιση όλων των φακέλων ανά email account (inbox, sent, outbox, user specific). 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Δυνατότητα πλήρους διαχείρισης ανά email (εμφάνιση, προώθηση, απάντηση, εξαγωγή στο σταθμό εργασίας). Εισαγωγή του μηνύματος ή/και των συνημμένων και περαιτέρω πλήρη διαχείριση στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασίας. 			
7	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΜΕ ΤΡΙΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ - INTEGRATION			
7.1	Δυνατότητα διασύνδεσης με άλλα συστήματα διαχείρισης οντοτήτων πληροφοριών, παρέχοντας την δυνατότητα μικτού και πλήρους ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης δεδομένων.	NAI		
7.2	Υποστήριξη του προτύπου Archive Link για διασύνδεση με το SAP. Επισύναψη σχετικής βεβαίωσης (Integration Certification) από SAP AG.	NAI		
7.3	<p>Δυνατότητα εισαγωγής email και των συνημμένων τους μέσα από το περιβάλλον του email client του Office 365 μέσω κατάλληλου Add-in. Τούτο κατ' ελάχιστον να παρέχεται για:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Web Outlook Office 365 client - Mobile Outlook Office 365 App - Desktop Outlook Office 365 application 	NAI		
7.4	Να παρέχεται η δυνατότητα αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα μέσω κατάλληλου Add-in / Plugin από το Desktop περιβάλλον του MS Outlook και του Mozilla Thunderbird.	NAI		
7.5	Να παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής, αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα από το περιβάλλον του Desktop MS Word μέσω κατάλληλου Add-in / Plugin.	NAI		
7.6	Να παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής, αποθήκευσης, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων στο σύστημα από το περιβάλλον του MS Outlook 365 μέσω κατάλληλου Add-in / Plugin.	NAI		
7.7	Ενσωματωμένο περιβάλλον εισαγωγής εγγράφων fax μέσω σχετικής σύνδεσης με τους αντίστοιχους Fax servers. Το σύστημα	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	να υποστηρίζει μεμονωμένη, επιλεκτική και μαζική αυτόματη εισαγωγή faxes.			
7.8	Δυνατότητα πιστοποιημένης διακίνησης και ανταλλαγής εγγράφων με εξωτερικούς φορείς και πρόσωπα, με αξιοποίηση του ευρωπαϊκού συστήματος eDelivery σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζονται από το CEF eDelivery DSI όσο και τις προδιαγραφές ασφάλειας και εμπιστοσύνης που τίθενται από τον κανονισμό eIDAS.	ΝΑΙ		
7.9	Δυνατότητα συγχρονισμού του ημερολογίου του χρήστη σε τρίτες εφαρμογές (Outlook Calendar, Google Calendar, iCalendar) μέσω ειδικού calendar feed συνδέσμου ανά χρήστη.	ΝΑΙ		
7.10	Δυνατότητα ολοκλήρωσης με τρίτα συστήματα μέσω Application Programming Interface (API) για ανάπτυξη σε web, desktop & mobile περιβάλλοντα (αναφέρατε αναλυτικά).	ΝΑΙ		
8	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ – DOCUMENT MANAGEMENT			
8.1	Διαχείριση διαχείρισης όλων των εγγράφων ανεξαρτήτως προέλευσης (scanner, ηλεκτρονικό αρχείο) και τύπου (αρχεία κειμένου, λογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, εικόνες, ήχοι, βίντεο, ιστοσελίδες, κ.α.)	ΝΑΙ		
8.2	Υποστήριξη διαδικασιών check out και check in. Κατά το check out η δυνατότητα αλλαγών σε αυτό από άλλους χρήστες να είναι κλειδωμένη και να υπάρχει ειδική σήμανση. Στην περίπτωση check in updated εγγράφου, να δημιουργείται νέα έκδοση.	ΝΑΙ		
8.3	Ενσωματωμένος μηχανισμός ελέγχου & δημιουργίας εκδόσεων εγγράφων με: <ul style="list-style-type: none"> • Προβολή πλήρους ιστορικού των διαφορετικών εγγράφων και στοιχεία των εκδοτών. • Δυνατότητα αυτόματης ενεργοποίησης του μηχανισμού δημιουργίας εκδόσεων. 	ΝΑΙ		
8.4	Δυνατότητα ορισμού της έκδοσης που θα ανακαλείται αυτόματα κάθε φορά που θα ανοίγει το έγγραφο: η πρόσφατη (get latest), η πρώτη (το πρωτότυπο έγγραφο),	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	οποιαδήποτε ενδιάμεση έχει ορίσει ο χρήστης ως επιθυμητή ή να ερωτάται ο χρήστης να επιλέξει. Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.			
8.5	Δυνατότητα σύγκρισης εκδόσεων εγγράφων και εμφάνιση διαφορών, χωρίς την ανάγκη χρήσης τρίτων εφαρμογών.	ΝΑΙ		
8.6	Προσθήκη σχολίων (comments) σε έγγραφα, με δυνατότητα επεξεργασίας και διαγραφής (από το δημιουργό αυτών) και ορισμό των χρηστών ή/και των ομάδων στους οποίους θα είναι ορατά.	ΝΑΙ		
8.7	Χαρακτηρισμός εγγράφων με δείκτη «χρησιμότητας» (rating).	ΝΑΙ		
8.8	Δημιουργία και χρήση πρότυπων εγγράφων (templates), τα οποία να συμπληρώνονται αυτόματα με βάση: <ul style="list-style-type: none"> • Μεταδεδομένα του συστήματος (π.χ. στοιχεία αρχειοθέτησης, δρομολόγησης). • Πεδία Ιδιοτήτων (Properties' fields). • Σελιδοδείκτες (Bookmarks). 	ΝΑΙ		
8.9	Σύνδεση πρότυπων εγγράφων (templates) με διαδικασίες (workflows) και με πολλαπλές ψηφιακές υπογραφές.	ΝΑΙ		
8.10	Πλήρης εικόνα ιστορικού αρχειοθέτησης ανά έγγραφο. Τήρηση των αλλαγών (updates) των στοιχείων αρχειοθέτησης (μεταδεδομένα) με εμφάνιση των παρακάτω στοιχείων ανά κατάσταση: <ul style="list-style-type: none"> • Χρήστης που μετέβαλε τα στοιχεία • Ημερομηνία και ώρα • Νέα στοιχεία 	ΝΑΙ		
8.11	Προβολή των ροών (ανοιχτές / ολοκληρωμένες) στις οποίες συμμετείχε.	ΝΑΙ		
8.12	Υποστήριξη case management για διαχείριση υποθέσεων (ιεραρχικές δομές φακέλων και εγγράφων με στοιχεία χαρακτηρισμού) με λειτουργικότητα κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> • Κάθε τύπος υπόθεσης (Case Type) περιλαμβάνει ένα σύνολο πεδίων χαρακτηρισμού (φόρμα αρχειοθέτησης) 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>και μία εσωτερική δομή ιεραρχικών φακέλων με προκαθορισμένη δομή.</p> <ul style="list-style-type: none"> Υποστηρίζονται πολλαπλοί τύποι υπόθεσης χωρίς όριο, που μπορούν να δημιουργηθούν από το περιβάλλον παραμετροποίησης. Σε κάθε υπόθεση μπορούν να εντάσσονται χωρίς όριο έγγραφα ή και άλλες υποθέσεις του ίδιου ή και διαφορετικού τύπου. Οι υποθέσεις να διαχειρίζονται με παρόμοιο τρόπο με τα έγγραφα, ως άλλο document type: αρχειοθέτηση, αναζήτηση, διακίνηση, πολιτική ασφάλειας, εμφάνιση σε φακέλους και λίστες. Δυνατότητα εξαγωγής και αποστολής με email, μίας υπόθεσης, μαζί με την εσωτερική της δομή (ιεραρχικοί φάκελοι), σε συμπιεσμένη μορφή (zip format). 			
8.13	Υποστήριξη records management για καθορισμό του κύκλου ζωής των οντοτήτων πληροφοριών (εγγράφων, υποθέσεων) με δημιουργία σχήματος αρχειοθέτησης (filing plan) και διάθεσης (disposition plan).	ΝΑΙ		
8.14	<p>Υποστήριξη εξωτερικών συνδέσμων (external links) για κοινοποίηση εγγράφων και υποθέσεων σε τρίτους μη χρήστες του συστήματος (λειτουργία τύπου 'WeTransfer'), με τις εξής κατ' ελάχιστον δυνατότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ορισμός χρονικού ορίου εντός του οποίου μπορεί να γίνει μεταφόρτωση (download). Ορισμός κωδικού πρόσβασης (password). Ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση (εάν και πότε κατέβασε το έγγραφο ο εξωτερικός αποδέκτης). Αποστολή του υπερσυνδέσμου (link) είτε με email, αυτόματα μέσα από το σύστημα ή σε δεύτερο χρόνο, με αντιγραφή και επικόλληση του συνδέσμου. 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
8.15	Δυνατότητα ορισμού αντικαταστάτη - αναπληρωτή (delegate), ο οποίος να αναλαμβάνει το φόρτο εργασίας άλλου χρήστη όταν αυτό απαιτείται (π.χ. άδεια, ασθένεια). Ο Αντικαταστάτης θα πρέπει να λαμβάνει στα Εισερχόμενά του τις δρομολογήσεις του χρήστη που αντικαθιστά.	ΝΑΙ		
8.16	Δυνατότητα ορισμού «Εκ μέρους τρίτου» (on behalf), δηλαδή να υποστηρίζεται η αποστολή εγγράφων και η εκτέλεση διαδικασιών εκ μέρους άλλου χρήστη, όταν αυτό απαιτείται και με σχετική εξουσιοδότηση. Θα πρέπει να παρέχεται και δυνατότητα αναζήτησης και δρομολογήσεων που έγιναν εκ μέρους του τρίτου χρήστη.	ΝΑΙ		
8.17	Υποστήριξη File Synchronization & Sharing Drive (λειτουργία τύπου Google Drive, OneDrive, Dropbox) με την εξής λειτουργικότητα: <ul style="list-style-type: none"> Εμφάνιση στον File Explorer του λειτουργικού συστήματος. Προβολή δομής φακέλων, υποφακέλων, εγγράφων. Τα έγγραφα που θα αποθηκεύονται στο Drive αυτό, τοπικά από τον υπολογιστή του χρήστη, να μεταφέρονται αυτόματα στο σύστημα ECM. Οι χρήστες του συστήματος να μπορούν να επεξεργαστούν έγγραφα κατευθείαν από την εμφάνιση του File Explorer του λειτουργικού συστήματος, να επεξεργαστούν το έγγραφο με τις ενδεδειγμένες τοπικές εφαρμογές και οι αλλαγές στο έγγραφο εντάσσονται ως νέα έκδοση του εγγράφου χωρίς ο χρήστης να μεταβεί στο σύστημα. 	ΝΑΙ		
8.18	Ενσωματωμένοι εικονικοί εκτυπωτές (virtual printers) για την αυτοματοποιημένη εισαγωγή εγγράφων από τρίτες εφαρμογές στο προσφερόμενο σύστημα, κάνοντας χρήση μόνο της λειτουργίας εκτύπωσης της εφαρμογής ("File"->"Print to"), με τις παρακάτω προδιαγραφές:	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Ανεξαρτησία από το τύπο εγγράφου (π.χ. έγγραφα, βεβαιώσεις, τιμολόγια, ισολογισμοί). Ανεξαρτησία από το είδος της τρίτης εφαρμογής (π.χ. ERP, HRMS). Εξαγωγή πληροφοριών (μεταδεδομένων) που βρίσκονται σε συγκεκριμένα σημεία του εγγράφου (data capture) μέσα από γραφικό περιβάλλον σχεδίασης περιοχών σύλληψης. Χρήση των πληροφοριών αυτών για ποικιλία ενεργειών, όπως αρχειοθέτηση στο σύστημα, αυτοματοποιημένη καταχώρηση στοιχείων που προέκυψαν από τη σύλληψη, εκκίνηση ροών εργασίας (π.χ. έγκριση, υπογραφή κ.α.), αποστολή μέσω email κ.α. Δυνατότητα εκτύπωσης του εγγράφου (σε φυσικό εκτυπωτή) με μεταβολή της μορφής του, όπως προσθήκη νέων πεδίων, barcode, εικόνων κ.α. Διατήρηση του αρχικού εγγράφου που εκτυπώθηκε εικονικά καθώς και του εγγράφου προέκυψε από την επεξεργασία ως εκδόσεις 			
9	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ – DOCUMENT IMPORT			
9.1	Παροχή ενσωματωμένου υποσυστήματος, του ιδίου κατασκευαστή για εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές που υποστηρίζουν το πρότυπο TWAIN, το οποίο να είναι μέρος της προσφερόμενης πλατφόρμας.	ΝΑΙ		
9.2	Δυνατότητα σάρωσης (scanning) εγγράφων μέσα από το web interface χωρίς χρήση τρίτης εξωτερικής εφαρμογής.	ΝΑΙ		
9.3	Δυνατότητα barcode recognition (ενός ή πολλαπλών) κατά την σάρωση των εγγράφων και υποστήριξη αυτόματης αρχειοθέτησης από τα δεδομένα αυτά.	ΝΑΙ		
9.4	Δυνατότητα εισαγωγής προηγμένης ψηφιακής υπογραφής κατά την σάρωση των εγγράφων.	ΝΑΙ		
9.5	Αυτόματη οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (αδιόρθωτο OCR), στα ελληνικά και τα αγγλικά, διάφανα προς τον χρήστη (για	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	κάθε εισαχθέν στο σύστημα έγγραφο υπό μορφής εικόνας (images, scanned documents). Το αποτέλεσμα του OCR να ενημερώνει τους μηχανισμούς ελεύθερου κειμένου.			
9.6	Δυνατότητα εκκίνησης διαδικασιών, μετά τη σάρωση των εγγράφων: <ul style="list-style-type: none"> Χειροκίνητα, ανοίγοντας το αντίστοιχο πλαίσιο διαλόγου. Αυτόματα, επιλέγοντας από ένα σετ προεπιλογών. Παραμετροποιημένα (Customized), δηλαδή χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα μεταδεδομένα αρχειοθέτησης (π.χ. κωδικός εγγράφου, barcode). 	ΝΑΙ		
9.7	Δυνατότητα εισαγωγής εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή ανεξαρτήτως τύπου και πλήθους (μεμονωμένα αρχεία, πολλαπλά αρχεία), μέσα από το περιβάλλον χρήστη.	ΝΑΙ		
9.8	Δυνατότητα εισαγωγής σε μία κίνηση με drag & drop μεμονωμένων ή και πολλαπλών αρχείων, οποιασδήποτε μορφής, από τον File Explorer & Find Lists. Η ίδια λειτουργικότητα να ισχύει και σε οποιαδήποτε άλλη πηγή αρχείων που υποστηρίζει drag & drop.	ΝΑΙ		
9.9	Δυνατότητα εισαγωγής email μέσα από το web client του Outlook (Office 365), όπου θα υφίστανται σχετικές λειτουργίες στο περιβάλλον χρήστη.	ΝΑΙ		
9.10	Κατά την εισαγωγή των email, μέσα από οποιαδήποτε διαδικασία, να δίδεται η δυνατότητα διαχείρισης και των συνημμένων ως ανεξάρτητα αρχεία/έγγραφα.	ΝΑΙ		
9.11	Αυτόματη εισαγωγή εγγράφων από τρίτες πηγές, κατ' ελάχιστον από: <ul style="list-style-type: none"> Φάκελο (File path σε Server ή Workstation) Email account FTP Dropbox 	ΝΑΙ		
10	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ / ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ – INDEXING / SEARCHING			

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
10.1	<p>Αρχειοθέτηση κάθε εγγράφου / αρχείου / υπόθεσης, που εισάγεται στο σύστημα, με πολλαπλούς τρόπους:</p> <ul style="list-style-type: none"> Μία ή περισσότερες φόρμες αρχειοθέτησης (σύνολο από πεδία χαρακτηρισμού / ταξινόμησης) Κάθε φόρμα περιλαμβάνει πολλαπλά πεδία χωρίς όριο στο πλήθος και είδος τους, τα οποία δύνανται να είναι οργανωμένα σε ενότητες (tabs) Αυτόματη αρχειοθέτηση μέσω τεχνολογιών file properties ή custom fields (π.χ. MS Word, email) Καθορισμό και Εισαγωγή νέων μεταδεδομένων σε έγγραφα από το χρήστη Barcodes 	ΝΑΙ		
10.2	<p>Υποστήριξη πολλαπλών τύπων πεδίων στις δομές (φόρμες) αρχειοθέτησης, κατ' ελάχιστον: αλφαριθμητικά, ημερομηνίες, λίστες, radio buttons, check boxes, λεξικά όρων, ιεραρχικές λίστες, κ.α.</p>	ΝΑΙ		
10.3	<p>Λειτουργικότητα φορμών αρχειοθέτησης, κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ενεργοποίηση ροών εργασίας Ενεργοποίηση events Ομαδοποίηση πεδίων σε καρτέλες (tabs) Αλλαγή εμφάνισης αναλόγως των δικαιωμάτων του χρήστη Χρήση προτύπων με προσυμπληρωμένα πεδία Μαζική αρχειοθέτηση 	ΝΑΙ		
10.4	<p>Δυνατότητα χρήσης προτύπων αρχειοθέτησης (form templates) με προσυμπληρωμένα πεδία (pre-set data fields) για ταχύτατη εισαγωγή δεδομένων σε ομοειδή έγγραφα.</p>	ΝΑΙ		
10.5	<p>Προβολή του ιστορικού αρχειοθέτησης (μεταδεδομένα) με προβολή των παρακάτω στοιχείων:</p> <ul style="list-style-type: none"> Χρήστης που μετέβαλε τα στοιχεία Ημερομηνία και ώρα Νέα στοιχεία αρχειοθέτησης 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
10.6	Αναζήτηση τύπου Query by Example (συμπλήρωση πεδίων σε φόρμες) με: <ul style="list-style-type: none"> οποιοσδήποτε όρους (keywords) συγκεκριμένες τιμές ή περιοχή τιμών μικτές ερωτήσεις (αλφαριθμητικές συνθήκες & όροι) λογικούς τελεστές (AND, OR, NOT) χαρακτήρες μπαλαντέρ (wildcards) θησαυρούς και λεξικά όρων 	ΝΑΙ		
10.7	Αναζήτηση ελεύθερου κειμένου (FTR), παρέχοντας: <ul style="list-style-type: none"> δυνατότητα επέκτασης της αναζήτησης σε όλους τους λημματικούς τύπους για την ελληνική γλώσσα συνώνυμα «ακούγεται σαν» (sounds like) εγγύτητα λέξεων κατάταξη (ranking) με βάση την εγγύτητα λέξεων εμφάνιση «προτάσεων» (suggestions) με βάση το ιστορικό αναζητήσεων ή τα μεταδεδομένα 	ΝΑΙ		
10.8	Δυνατότητα δημιουργίας ερωτήματος αναζήτησης (query) από το χρήστη, με επιλογή των επιθυμητών πεδίων/μεταδεδομένων, το οποίο μπορεί να αποθηκευτεί για μελλοντική χρήση ή και σύνδεση σε λίστα εμφάνισης (φάκελος, widget/portlet). Το ερώτημα μπορεί να εμπεριέχει πεδία από οποιαδήποτε δομή αρχειοθέτησης ή και δεδομένα των ροών εργασίας και διακίνηση εγγράφων.	ΝΑΙ		
10.9	Στην αναζήτηση των εγγράφων, των υποθέσεων, των φακέλων και των ροών εργασίας, μπορούν να χρησιμοποιηθούν όλα τα δεδομένα αρχειοθέτησης, διακίνησης, χρήσης και εν γένει διαχείρισής τους που τηρεί το σύστημα: <ul style="list-style-type: none"> Πεδία αρχειοθέτησης – ταξινόμησης (φόρμες) Μεταδεδομένα αρχείων (file properties, custom metadata) 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Δεδομένα συστήματος (π.χ. χρήστης εισαγωγής, ημερομηνία εισαγωγής, τύπος αρχείου, κατάσταση χρήσης, έκδοση, κλπ.) Περιεχόμενο (content) Στοιχεία ροών εργασίας και διακίνησης (workflow & routing execution data) 			
10.10	Ενσωματωμένο υποσύστημα γλωσσικής επεξεργασίας που δέχεται ως είσοδο έναν οποιοδήποτε λεκτικό τύπο της ελληνικής γλώσσας και επιστρέφει τον ή τους λημματικούς τύπους στους οποίους αντιστοιχεί, διάφανα για τον τελικό χρήστη.	ΝΑΙ		
10.11	Δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων αναζήτησης σε μορφή .pdf, .excel, .csv.	ΝΑΙ		
11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ - WORKFLOW MANAGEMENT			
11.1	<p>Διακίνηση εγγράφων, φακέλων, υποθέσεων κ.α. και λοιπών οντοτήτων πληροφορίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ad-hoc (μη αυτόματος τρόπος, σειριακός, με καθορισμό παραληπτών επόμενου βήματος) Εγκριτικές σειριακές ροές δημιουργούνται γρήγορα από το χρήστη χωρίς χρήση σχεδιαστικού εργαλείου, με δυνατότητα αποθήκευσης και περαιτέρω χρήσης ως πρότυπο (template) Διαγραμματικές Ροές Εργασίας (Scenario based workflows), με χρήση ειδικού σχεδιαστικού εργαλείου, με πολλαπλά σειριακά ή και παράλληλα βήματα, εναλλακτικές διαδρομές, δυνατές αποφάσεις βημάτων, κλπ. 	ΝΑΙ		
11.2	<p>Κατά την ανάθεση (δρομολόγηση) να ορίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παραλήπτες (χρήστες, ομάδες, ρόλος από οργανόγραμμα). προθεσμία διεκπεραίωσης προτεραιότητα (χαμηλή, κανονική, υψηλή) απαιτούμενες ενέργειες (ανάγνωση, υπογραφή, κλπ.) τρόπων διεκπεραίωσης συνημμένα έγγραφα 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> σχόλια προβολή του ιστορικού αναθέσεων με το συγκεκριμένο χρήστη / ομάδες στους οποίους γίνεται τώρα ανάθεση (εισερχόμενες και εξερχόμενες δρομολογήσεις) 			
11.3	<p>Δημιουργία ροών εργασίας (δρομολογήσεων) από τον ίδιο το χρήστη, χωρίς τη χρήση σχεδιαστικού εργαλείου, αλλά μέσα από το περιβάλλον εργασίας του συστήματος, με ορισμό:</p> <ul style="list-style-type: none"> χρήστη εκκίνησης τίτλο έγγραφο σχόλια επόμενο βήμα ενέργειες (ανάγνωση, υπογραφή) σε περίπτωση ψηφιακής υπογραφής, να ορίζεται και η θέση και το μέγεθός της στο πρότυπο έγγραφο (document template) 	ΝΑΙ		
11.4	Κατά την εκκίνηση μιας (αυτοματοποιημένης) ροής να καταχωρούνται αυτόματα τα στοιχεία αρχειοθέτησης του εγγράφου, ελαχιστοποιώντας τις κινήσεις που θα πρέπει να κάνει ο χρήστης.	ΝΑΙ		
11.5	<p>Πολλαπλές επιλογές για τη διεκπεραίωση μιας ανάθεσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> Σύντομος τρόπος, χωρίς συγγραφή σχολίων Αναλυτικός τρόπος, με συγγραφή σχολίων 	ΝΑΙ		
11.6	Επιλογή παραλήπτη δρομολόγησης είτε από τους χρήστες του συστήματος ή και από τις επαφές του email client, του συστήματος.	ΝΑΙ		
11.7	Μηχανισμός ειδοποιήσεων (notifications) προς τους χρήστες σχετικά με τις εκκρεμότητες στις διαδικασίες που συμμετέχουν, με πολλαπλούς τρόπους (π.χ. email, pop-up message, desktop notifications)	ΝΑΙ		
11.8	Φάκελος εισερχομένων (inbox) για κάθε χρήστη, ο οποίος ενημερώνεται με τα νέα	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	έγγραφα ή/και υποθέσεις που έχουν ανατεθεί/χρεωθεί σε αυτόν.			
11.9	Φάκελος εξερχομένων (outbox) που έχουν ανατεθεί/χρεωθεί σε άλλους χρήστες.	ΝΑΙ		
11.10	Προβολή όλων των πληροφοριών σχετικά με μια δρομολόγηση, όπως: <ul style="list-style-type: none"> • Κατάσταση • Χρήστες στους οποίους έχει ανατεθεί • Ημερομηνίες ανάθεσης, λήξης και διεκπεραίωσης • Τρόπος διεκπεραίωσης • Προτεραιότητα • Σχετικά σχόλια • Συνημμένα έγγραφα • Εμφάνισης Ιστορικού (audit trail) • Προώθησης σε τρίτους χρήστες 	ΝΑΙ		
11.11	Δυνατότητα τρόπου διεκπεραίωσης υψηλής ασφάλειας με εισαγωγή α) OTP είτε β) username / password, καθοριζόμενα στον workflow designer.	ΝΑΙ		
11.12	Πληροφορία σχετικά με την αποδοτικότητα μιας ροής (πραγματική διάρκεια έναντι προγραμματισμένης διάρκειας) ανά βήμα και για τη ροή συνολικά	ΝΑΙ		
12	ΕΠΟΠΤΕΙΑ & ΕΛΕΓΧΟΣ - REPORTING & MONITORING			
12.1	Δυνατότητα δημιουργίας στατιστικών εκθέσεων (lists, pie charts, line charts, κ.α.) από το χρήστη, χωρίς τη συγγραφή κώδικα, μέσα από το περιβάλλον χρήστη (user interface) του συστήματος.	ΝΑΙ		
12.2	Παραγωγή εκθέσεων (reports), ημερησίως, εβδομαδιαίως, ετησίως ή για χρονικό διάστημα που θα ορίζεται από το χρήστη: <ul style="list-style-type: none"> • Κατάσταση δρομολογήσεων (ολοκληρωμένες / μη ολοκληρωμένες) • Εισηγμένα έγγραφα • Λίστα πρόσφατων εγγράφων • Λίστα δεσμευμένων εγγράφων • Περιεχόμενα φακέλων • Λίστα δρομολογήσεων 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
12.3	Δημιουργία reports με βάση ερωτήματα αναζήτησης, με δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ διαφορετικών «στιγμιότυπων»	ΝΑΙ		
12.4	Δημιουργία στατιστικών απόδοσης του συστήματος (KPI - Key Performance Indicator)	ΝΑΙ		
13	MOBILE APP			
13.1	Mobile App διαθέσιμο για κατέβασμα σε Apple App Store και Google Play Store.	ΝΑΙ		
13.2	Πρόσβαση στο app μέσω των user credential και μέσω βιομετρικών στοιχείων (biometrics: face recognition, fingerprint).	ΝΑΙ		
13.3	Δυνατότητα επιλογής ρυθμίσεων όσον αφορά: τη χρήση βιομετρικών στοιχείων για την εισαγωγή στην εφαρμογή, αποθήκευση διαπιστευτηρίων, προβολή ειδοποιήσεων, εναλλαγή γλώσσας.	ΝΑΙ		
13.4	<p>Πρόσβαση σε όλο το αντικείμενο εργασίας του χρήστη, κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Φάκελοι εγγράφων • Υποθέσεις (cases) • Προσωπικά έγγραφα • Πρόσφατα έγγραφα (Ιστορικό) • Ροές Εργασίας • Αγαπημένα • Ανακοινώσεις • Εργασίες • Ημερολόγιο <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>	ΝΑΙ		
13.5	<p>Υποστήριξη:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εισαγωγής εγγράφων από αρχεία της συσκευής και μέσω της φωτογραφικής μηχανής • Εισαγωγής συνημμένων σε έγγραφα • Χρέωσης και διακίνηση εγγράφων μεταξύ χρηστών • Έναρξης και διεκπεραίωσης ροών εργασίας • Αποστολής εγγράφων μέσω email • Εισαγωγής και διαχείρισης event στο ημερολόγιο 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγής και διαχείρισης Εργασιών (tasks) Προβολής Ανακοινώσεων Offline πρόσβασης σε έγγραφα <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>			
13.6	<p>Ψηφιακή υπογραφή εγγράφων με χρήση remote signatures κατά eIDAS.</p> <p>Δυνατότητα να επιλέξει ο χρήστης την σελίδα και την περιοχή πάνω στην σελίδα που θα εισαχθεί η υπογραφή.</p>	ΝΑΙ		
13.7	<p>Προβολή εγγράφων:</p> <ul style="list-style-type: none"> ανεξαρτήτως μεγέθους, σελίδων ή προσανατολισμού οθόνης (autorotation) με δυνατότητα zoom in/out χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση του native application (π.χ. MS Word, Excel, email viewer) εμφάνιση συνημμένων εμφάνιση εκδόσεων εγγράφου εμφάνιση δεδομένων αρχειοθέτησης εμφάνιση πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>	ΝΑΙ		
13.8	<p>Προβολή υποθέσεων:</p> <ul style="list-style-type: none"> εμφάνιση δεδομένων αρχειοθέτησης εμφάνιση ιεραρχικής δομής φακέλων του πρόσβαση και προβολή των εμπεριεχόμενων εγγράφων <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>	ΝΑΙ		
13.9	<p>Για κάθε έγγραφο ή οντότητα να υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης όλων των σχετικών οντοτήτων στις οποίες αυτό περιέχεται όπως φάκελοι, υποθέσεις, κ.α.</p>	ΝΑΙ		
13.10	<p>Αναζήτηση ελευθέρου κειμένου (full text retrieval (FTR)), με την παρακάτω λειτουργικότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Αναζήτηση και στο περιεχόμενο των εγγράφων και στα μεταδεδομένα Καθορισμός χρονικής περιόδου 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> Εμφάνιση αποτελεσμάτων με επισήμανση (highlight) των αναζητούμενων λέξεων/φράσεων <p>Να παρασχεθούν σχετικά screenshots.</p>			
13.11	Δυνατότητα αναζήτησης (query), με επιλογή των επιθυμητών πεδίων/μεταδεδομένων από οποιαδήποτε δομή αρχειοθέτησης ή και δεδομένων των ροών εργασίας. Τα αναζητούμενα μεταδεδομένα μπορεί να είναι συνδυαστικά από πολλαπλές δομές αρχειοθέτησης και ροής εργασίας και να υποστηρίζουν ανά πεδίο φίλτρα "Logical NOT" & "No value".	NAI		
13.12	Σάρωση αρχείων μέσω της φωτογραφικής μηχανής της κινητής συσκευής και δημιουργία pdf με μία ή περισσότερες σελίδες.	NAI		
13.13	Δυνατότητα σάρωσης αποδείξεων με αυτόματη αναγνώριση πεδίων (μέσω διαλειτουργικότητας με ΑΑΔΕ). Το σύστημα θα πρέπει να αναγνωρίζει τα πεδία της απόδειξης, όπως π.χ. Επωνυμία επιχείρησης, ΑΦΜ, Ποσό και να καταχωρεί στο σύστημα τις τιμές τους.	NAI		
13.14	Λειτουργία παραμετροποιήσιμων ενημερώσεων (notifications) που εμφανίζονται στην οθόνη κλειδώματος του κινητού με ειδικό σύνδεσμο που οδηγεί στο αντικείμενο που αφορά η ενημέρωση (πχ. Δρομολόγηση Εγγράφου, Βήμα διαδικασίας κλπ)	NAI		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – 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– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ			

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

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση ¹ και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	

¹ Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται : manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Ο φάκελος «Τεχνική Προσφορά» πρέπει να περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες 1 ως 9, τα περιεχόμενα των οποίων περιγράφονται παρακάτω. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των απαιτήσεων του έργου που αναφέρονται στην διακήρυξη και να παρέχει τα πλήρη στοιχεία που απαιτούνται για την αξιολόγησή της.

Τα περιεχόμενά της θα πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τα παρακάτω κεφάλαια:

1. Εισαγωγή: παρουσίαση του προσφέροντος, της καταλληλότητας του για την υλοποίηση του έργου

2. Περιβάλλον έργου – Ειδικές απαιτήσεις: Συνολική αντίληψη του υποψήφιου για το έργο και τους σκοπούς και στόχους του, ειδικές απαιτήσεις - ιδιαιτερότητες, κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, κίνδυνοι του έργου και προτάσεις αντιμετώπισης

3. Αρχιτεκτονική - Γενικές Αρχές/Απαιτήσεις: Περιγραφή αρχιτεκτονικής προτεινόμενης λύσης, προσαρμογή αυτής στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του έργου, καθώς επίσης και το έτοιμο λογισμικό

4. Λειτουργικές δυνατότητες συστήματος: Περιγραφή όλων των συστημάτων, υποσυστημάτων κτλ της λύσης που θα προσφερθεί, συμπεριλαμβανομένου του έτοιμου επιχειρησιακού λογισμικού.

5. Προσφερόμενες υπηρεσίες: Αναλυτική περιγραφή των προσφερομένων υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που αναφέρονται στα αντίστοιχα κεφάλαια της παρούσας

6. Μεθοδολογίες υλοποίησης, Οργάνωση ομάδας έργου: Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Παραδοτέα, Χρονοδιάγραμμα), Σχήμα Διοίκησης/Ομάδα Έργου, Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας.

7. Πίνακες Συμμόρφωσης: Συμπληρωμένοι οι πίνακες συμμόρφωσης του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ II

8. Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς Χωρίς Τιμές: Σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. Η εμφάνιση τιμής/τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.

9. Παραρτήματα: Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης. Οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Προς:.....

Κυρίες, Κύριοι,

Ο....., ο ίδιος ή ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας/κοινοπρακτικού σχήματος/ομίλου/ένωσης/σύμπραξης με την επωνυμία δηλώνω ότι έχω λάβει πλήρη γνώση της Διακήρυξης του Διαγωνισμού και των παραρτημάτων αυτής, την οποία αποδέχομαι ανεπιφύλακτα και δηλώνω ότι η εταιρία/κοινοπρακτικό σχήμα/όμιλος/ένωση/σύμπραξη, εφόσον αναδειχθεί Ανάδοχος, έχει την ικανότητα να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της εντός των χρονικών περιθωρίων της σύμβασης και σύμφωνα με τους όρους αυτής. Για το σκοπό αυτό προσφέρουμε με την παρούσα το κατά αποκοπή ποσό των:

.....Ευρώ (αριθμητικώς)

.....Ευρώ (ολογράφως) στο πλαίσιο της (αρχικής) σύμβασης

στο Διαγωνισμό επιλογής Αναδόχου για το έργο .

Το ως άνω ποσό αναλύεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

1. Έτοιμο Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	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	4 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ													

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης ενός (1) έτους

2. Ανάπτυξη Εφαρμογών (Υποσυστήματα)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (ανθρωπομήνες)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]			
						ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης



Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (ανθρωπομήνες)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]			
						ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ													

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης ενός (1) έτους

3. Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
					ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤ ΕΟΥ	Ανθρωπομ ήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
					ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ								

4. Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΦΑΣΗ ΈΡΓΟΥ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
					ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ								

5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας 1)			
2	Υποσυστήματα (Πίνακας 2)			
3	Υπηρεσίες (Πίνακας 3)			

4	Άλλες δαπάνες (Πίνακας 4)			
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			

6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

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

* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης ενός (1) έτους

** Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** (για την κάθε γραμμή του Πίνακα **Error! Reference source not found.**) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το άθροισμα των ποσών που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του **Πίνακα** **Error! Reference source not found.** στις γραμμές 1.(Έτοιμο Λογισμικό) και 2.(Εφαρμογές).

Το ανωτέρω ποσό θα παραμείνει σταθερό και αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και θα περιλαμβάνει τα πάσης φύσεως έξοδα, φόρους, δασμούς, παρακρατήσεις, το όφελος του Αναδόχου κλπ. Δεν περιλαμβάνει μόνο τον Φ.Π.Α. επί των τιμολογίων προς την Αναθέτουσα Αρχή.

Με τιμή

.....(ημερομηνία)

Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.	250 - 260
---------------------------------	-----------

Υπογραφή

(Νομίμου Εκπροσώπου + Σφραγίδα εταιρείας/ένωσης)

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. 2022/576 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.»



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

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 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 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. Error! Reference source not found. 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 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.....

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. Error! Reference source not found. 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. Error! Reference source not found. 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 ευρώ υπέρ του

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

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

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

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

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

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

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

για την καλή 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. XX 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 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ 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 εκτέλεση 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.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης



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.