



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ
ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
Ταχ. Δ/ση : Αλυκές Ποταμού
Ταχ. Κώδικας : 49100 – Κέρκυρα
Email: k.kiriaki@pin.gov.gr

Κέρκυρα 07-03-2023
Αρ. Πρωτ.: οικ19400/8216

Α.Α. ΕΣΗΔΗΣ:185685

Διακήρυξη
Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημοσίου Διαγωνισμού
για το Έργο
«Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και
Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)»

Προϋπολογισμός Έργου – Εκτιμώμενη Αξία Σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.: (1.288.709,68 €)

Προϋπολογισμός Έργου – Εκτιμώμενη Αξία Σύμβασης συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%: ευρώ (1.598.000,00 €)

Διάρκεια Σύμβασης/Χρόνος Παράδοσης: Οκτώ (8) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης

Διάρκεια Περιόδου Δωρεάν Εγγύησης: Δύο (2) χρόνια από την οριστική παραλαβή και τη θέση σε λειτουργία

Διαδικασία Ανάθεσης: ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ

Κριτήριο Ανάθεσης: Η πλέον πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Ημερομηνίες:

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών	03/04/2023 και ώρα 14.30
Αποστολή για Δημοσίευση στην ΕΕΕΕ:	02/03/2023
Αρ. Διακήρυξης:	οικ19400/8216/7-3-2023

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	4
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.....	4
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ.....	4
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	5
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	6
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	9
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	9
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	9
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	10
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	10
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	10
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	10
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων.....	10
2.1.4 Γλώσσα.....	11
2.1.5 Εγγυήσεις	11
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	12
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	12
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....	12
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	13
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	13
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	17
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	18
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	18
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	20
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	20
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	21
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	21
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	22
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	32
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης.....	32
2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών.....	36
2.3.2.2 Α. Κατάταξη προσφορών.....	37
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	37
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών.....	37
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών.....	38
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	40
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	40
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	41
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	41
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	42
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	42
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	44
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	46
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	47
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	48
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	51
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	52



4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	52
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	53
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	53
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	54
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ.....	55
4.5.1	Υποκατάσταση Αναδόχου	55
4.5.2	Τροποποιήσεις ήσσονος αξίας.....	55
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	55
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	57
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	57
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ.....	58
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	59
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	59
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	61
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	61
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	61
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	62
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	64	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	64	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	119	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	144	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ.....	145	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	146	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	147	
1. Πληροφοριακό Σύστημα.....	147	
1.1. Έτοιμο Λογισμικό.....	147	
1.2. Ανάπτυξη Εφαρμογών.....	147	
1.3. Υπηρεσίες.....	147	
1.4. Εξοπλισμός.....	147	
1.5. Άλλες Δαπάνες	148	
1.6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου	148	
1.7. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης	148	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	149	
I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.....	149	
II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.....	150	
III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής.....	151	
IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας.....	152	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	153	

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Περιφέρεια Ιονίων Νήσων
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997913715
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αλυκές Ποταμού
Πόλη	Κέρκυρα
Ταχυδρομικός Κωδικός	49100
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL62
Τηλέφωνο	26610 39606, 26610 31696
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	pin@pin.gov.gr , k.kiriaki@pin.gov.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Κ. Κυριάκη
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://pin.gov.gr/home

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων. Σύμφωνα με την Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης, Ν.3852/2010, η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων αποτελεί δευτεροβάθμιο ΟΤΑ με αιρετό Περιφερειάρχη και Περιφερειακό Συμβούλιο. Είναι υπεύθυνη για το συντονισμό των ΟΤΑ, τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων τους και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε περιφερειακό επίπεδο.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι οι Δημόσιες Υπηρεσίες.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση : www.promitheus.gov.gr
- Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες και από την διεύθυνση: URL: <https://pin.gov.gr/home>

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 των συμβάσεων είναι η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων, Κωδ. ΣΑ ΕΠ0221.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάρθ. έργου 2022ΕΠ02210002).

Η σύμβαση αποτελείται από το υποέργο Νο 1 της Πράξης:«Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)» η οποία έχει ενταχθεί στο



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ιόνια Νησιά 2014-2020» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. Οικ886/11-4-2022 του Περιφερειάρχη Ιονίων Νήσων και έχει λάβει κωδικό MIS 5161496. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η απόφαση με αρ. πρωτ. οικ.56180/23820/08-07-2022 (ΑΔΑΜ:22REQ011838636, ΑΔΑ: ΨΝΘΓ7ΛΕ-Β6Τ) για την ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης.

Η προαίρεση αδειών χρήσης και συντήρησης δύναται να χρηματοδοτηθεί από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

1.3.1. Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ), αναλογιζόμενη το βάρος της γραφειοκρατίας που χαρακτηρίζει την δημόσια διοίκηση και την ανάγκη για μια πιο σύγχρονη και ευέλικτη διακυβέρνηση, στοχεύει να «μεταβεί» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, της εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του πολίτη, δηλαδή ουσιαστικά την εκτενή εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης σε όλο το εύρος των αρμοδιοτήτων συναλλαγών της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στόχος του έργου «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)» είναι, η λειτουργία της κατάλληλης ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα διαθέτει τις ανάλογες υποστηρικτικές ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες, και η ψηφιοποίηση του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ, με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του Έργου θα πραγματοποιηθεί η προμήθεια του σχετικού εξοπλισμού και υποδομής Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ενώ θα διενεργηθούν και ενέργειες Δημοσιότητας και Επικοινωνιακής Προβολής του.

Η Πράξη περιλαμβάνει ένα (1) Υποέργο (Υ/Ε), με τα ακόλουθα διακριτά Πακέτα Εργασίας (ΠΕ):

1. ΠΕ1. Προμήθεια εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και εφαρμογών λογισμικού,
2. ΠΕ2. Λειτουργία ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας - ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και λοιπών υποστηρικτικών εφαρμογών,
3. ΠΕ3. Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ,
4. ΠΕ4. Ενέργειες Δημοσιότητας & Επικοινωνιακής Προβολής της Πράξης.

Η υλοποίηση του έργου θα πραγματοποιηθεί στις παρακάτω Φάσεις:

Φάση Α: Μελέτη Εφαρμογής -Επικαιροποίηση Προδιαγραφών

Φάση Β: Προμήθεια Εξοπλισμού Πληροφορικής- Δικτυακές και Υπολογιστικές Υποδομές

Φάση Γ: Εγκατάσταση, αρχικοποίηση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Φάση Δ: Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών την ΠΙΝ

Φάση Ε: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Φάση ΣΤ: Ποιοτικός Έλεγχος Ψηφιοποιημένου Υλικού

Φάση Ζ: Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Φάση Η: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Διαχείριση του Ψηφιοποιημένου Υλικού

Φάση Θ: Ενέργειες Δημοσιότητας

Φάση Ι: Υπηρεσίες Εγγύησης και Τεχνικής Υποστήριξης



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

- 72212100-0 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για συγκεκριμένους κλάδους,
- 48000000-8 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

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

1.3.4. Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό του ενός εκατομμυρίου διακοσίων ογδόντα οκτώ χιλιάδων επτακοσίων εννέα ευρώ και 0,68 (1.288.709,68 €) μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 1.598.000,00 €)

1.3.5. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε οκτώ (8) μήνες. Η περίοδος δωρεάν Εγγύησης ορίζεται σε δύο (2) χρόνια από την οριστική παραλαβή του αντικειμένου της παρούσης και τη θέση σε λειτουργία.

1.3.6. Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, ενώ στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ επισυνάπτονται και οι σχετικοί Πίνακες Συμμόρφωσης.

1.3.7. 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:

- 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. 4912/22 (ΦΕΚ 59/17.03.2022 τεύχος Α'): «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»
- 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), όσον αφορά μόνο τη δημοσίευση στον τοπικό τύπο.
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημοσίων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του 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 Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» (Φ.Ε.Κ. 87/Α'/2010)
 - του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
 - της υπ' αριθ. 6928/13-07-2021 ΚΥΑ «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)» (Β' 3075),,
 - της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
 - της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
 - της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
 - 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. 4250/2014 (Α' 94), άρθρο 1 'Κατάργηση της υποχρέωσης επικυρώσεων αντιγράφων εγγράφων
 - 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 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 ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»



- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) 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 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- του Ν. 4919/2022 (ΦΕΚ Α' 71/07.04.2022): «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις.»
- 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.
- της με αριθ. πρωτ. οικ469/20-2-2023 προέγκριση διακήρυξης δημοπρασίας του υποέργου 1 της πράξης με τίτλο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)» και Κωδικό ΟΠΣ 5161496
- της με αρ. πρωτ. 51-07/21-02-2023 (ΑΔΑ: ΨΩΣ37ΛΕ-ΓΑΔ) Απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής Περιφέρειας Ιονίων Νήσων με θέμα «Έγκριση όρων Διακήρυξης για τη διενέργεια ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού, για την επιλογή αναδόχου του υποέργου 1 της πράξης «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)», που αφορά στην έγκριση των όρων του τεύχους διακήρυξης
- τις πιστώσεις της ΣΑΕ0221 με κωδικό έργου 2022ΕΠ02210002,
- 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 **03/04/2023 και ώρα 14.30**.

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

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις **02/03/2023** 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: **185685** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης δημοσιεύεται και στον Ελληνικό Τύπο, σύμφωνα με το άρθρο 66 του Ν. 4412/2016 :

- Η ΚΕΡΚΥΡΑ ΣΗΜΕΡΑ'
- ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
- ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ

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 καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : www.pin.gov.gr στη διαδρομή: Αρχική σελίδα - Προκηρυξεις - Διαγωνισμοι, στις 08/03/2023.

Γ. Έξοδα δημοσιεύσεων

Η δαπάνη των δημοσιεύσεων στον Ελληνικό Τύπο βαρύνει τον ανάδοχο

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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



2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφο της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η με αρ. 2023/S 047-137699 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ: 2023PROC012250918), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- η παρούσα διακήρυξη με τα Παραρτήματά που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

α) 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).

β) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση και δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση και μέσω της ιστοσελίδας της Αναθέτουσας Αρχής στη διαδικτυακή πύλη: <https://pin.gov.gr/home>.

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.



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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής 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 στην Αγγλική Γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.



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

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

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

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται 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. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.



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

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού **είκοσι πέντε χιλιάδων επτακοσίων εβδομήντα τεσσάρων ευρώ και δεκαεννέα λεπτών (25.774,19 €)** σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της παρούσας.

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

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

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

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

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

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

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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



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

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

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα 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 αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α'103),

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

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

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου



του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

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

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

2.2.3.3

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.

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



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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. 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 παρούσας 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 ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

2.2.3.6. 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 ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

2.2.3.8. 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, όπως ισχύει.

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

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

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

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

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

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

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



2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

Να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2019-2020-2021) ή, τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις, κατ' ελάχιστον ίσο με το 150% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

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

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική 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.

2.2.6.1 Τεχνική ικανότητα

Συγκεκριμένα απαιτείται κατά τα τελευταία τρία (3) έτη να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς, ή να διαθέτουν σε παραγωγική λειτουργία, κατ' ελάχιστον:

- **Τρία (3) έργα** με αντικείμενο τον σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη ή/και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. Τα ανωτέρω τρία (3) έργα απαιτείται να έχουν αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 100% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Δύο (2) έργα** με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίησης αρχείων. Τα ανωτέρω δυο (2) έργα απαιτείται να έχουν αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 50% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Δυο (2) έργα** με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΤΠΕ και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών /Help Desk εισερχομένων, εξερχομένων κλήσεων διαχείρισης 60.000 αιτημάτων ετησίως. Επισημαίνεται ότι είναι αποδεκτό η ίδια σύμβαση να καλύπτει αθροιστικά παραπάνω από ένα (1) εκ των, ως άνω, αντικειμένων.

Σημείωση: Σε συμβάσεις, που ο ανάδοχος (ή ο δανείζων εμπειρία) ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, προσμετράται μόνον η συμβατική αξία, που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του στην ένωση.

2.2.6.2 Επαγγελματική ικανότητα – Ομάδα Έργου

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

- 1). Δυο (2) Υπευθύνους Έργου (PM), καθένας εκ των οποίων να διαθέτει τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης σε θεματική σχετική με πληροφορική, καθώς και τουλάχιστον δεκαετή (10ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία με:
 - τουλάχιστον πενταετή (5ετή) εμπειρία σε έργα πληροφορικής, εκ των οποίων τρία (3) έτη ως Υπεύθυνος Έργου.
- 2). Έναν (1) Υπεύθυνο Ποιότητας Έργου που να διαθέτει τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης σε θεματική σχετική με ποιότητα, τουλάχιστον δεκαετή (10ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία και πενταετή (5ετή) εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα Διαχείρισης / Διασφάλισης Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης και συμμετοχής στην προετοιμασία και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.



- 3). Έναν (1) Υπεύθυνο Ανάπτυξης Εφαρμογών που να διαθέτει τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με τη πληροφορική, τουλάχιστον δεκαετή (10ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και πενταετή (5ετή) εξειδικευμένη εμπειρία στην ανάπτυξη και σχεδιασμό εφαρμογών πληροφορικής.
- 4). Τέσσερα (4) στελέχη σε ρόλο Προγραμματιστή Εφαρμογών (Developer) που να διαθέτουν τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με την πληροφορική, τουλάχιστον εξαετή (6ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική και τριετή (3ετή) εξειδικευμένη εμπειρία στην ανάπτυξη εφαρμογών.
- 5). Ένα (1) στέλεχος ανάπτυξης Βάσεων Δεδομένων (Database Expert), που να διαθέτει τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με πληροφορική, τουλάχιστον εξαετή (6ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική και τριετή (3ετή) εξειδικευμένη εμπειρία στο σχεδιασμό, υλοποίηση και διαχείριση Βάσεων Δεδομένων.
- 6). Έναν (1) Ειδικό Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων (Security Expert) που να διαθέτει τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με πληροφορική, τουλάχιστον εξαετή (6ετη) γενική επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και τριετή (3ετή) εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων, συμπεριλαμβανομένης και συμμετοχής στην προετοιμασία και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001.
- 7). Δυο (2) Έμπειρους Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Analysis Experts), καθένας εκ των οποίων να διαθέτει τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης και τουλάχιστον οκταετή (8ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία ως σύμβουλος και τετραετή (4ετή) εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά σε τουλάχιστον δύο (2) από τα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα.
 - ο Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - ο Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
 - ο Λειτουργικός / οργανωτικός ανασχεδιασμός φορέων.
- 8). Έναν (1) Υπεύθυνο Ψηφιοποίησης που να διαθέτει τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης, τουλάχιστον δεκαετή (10ετή) γενική επαγγελματική εμπειρία και τριετή (3ετή) εξειδικευμένη εμπειρία σε έργα ψηφιοποίησης.
- 9). Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Ψηφιοποίησης που να διαθέτει τίτλο σπουδών τεχνολογικής ή ανώτατης εκπαίδευσης, και τουλάχιστον τριετή (3ετή) εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα ψηφιοποίησης.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραθέσει στην τεχνική προσφορά του **επαρκές πλήθος λοιπών υποστηρικτικών στελεχών** της Ομάδας Έργου, τα οποία θα αναλάβουν την παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών, σύμφωνα με τις αντίστοιχες απαιτήσεις της παρούσας και τις σχετικές προτάσεις του:

- Οργάνωση και υλοποίηση υπηρεσιών παροχής άμεσης τεχνικής υποστήριξης σε τελικούς χρήστες της πλατφόρμας – Help Desk μέσω οργανωμένου κέντρου τεχνικής υποστήριξης (Call Center).
- Οργάνωση και υλοποίηση υπηρεσιών ψηφιοποίησης.
- Γραμματειακή Υποστήριξη – Οργάνωση του Έργου.

Το σύνολο των πτυχίων της Ομάδας Έργου θα πρέπει να είναι είτε Πανεπιστημιακής ή Ανώτατης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ/ΑΤΕΙ).

Πτυχίο Πληροφορικής νοείται το πτυχίο των σχολών Πληροφορικής, Επιστήμης Υπολογιστών, Ηλεκτρολόγων Μηχανικών, Ηλεκτρονικών Μηχανικών και Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ή άλλων συναφών τμημάτων των Πολυτεχνικών & Πανεπιστημιακών Σχολών της χώρας και των αντίστοιχων ΤΕΙ/ΑΤΕΙ.



2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν τα ακόλουθα οργανωμένα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας:

- ISO 9001:2015 για την Διαχείριση της Ποιότητας, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό.
- ISO 27001:2013, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για την Ασφάλεια των Πληροφοριών
- ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για τη διασφάλιση της προστασίας από τους κινδύνους που συνδέονται με το χρόνο διακοπής λόγω απροσδόκητων αναταραχών ή καταστροφών
- ISO 14001:2015 για τη Διαχείριση Περιβάλλοντος, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό.

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

Σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας οι παραπάνω απαιτήσεις πρέπει να καλύπτονται από όλα τα μέλη της ένωσης/κοινοπραξίας.

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.

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.



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 **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)**, το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του



τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

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 κατάστασή του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και παραγράφου 2.2.3 της παρούσης και ταυτόχρονα να επικαλεσθεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

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

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

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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



υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

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

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

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

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

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

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

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



Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των 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 taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

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

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4, 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 :

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

- 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
- έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,
- εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής. Εναπόκειται στην αναθέτουσα αρχή να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλλει την προαναφερόμενη κατάσταση, διαφορετικά η μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες σε βάρος της εταιρείας.

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



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

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

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.	<p>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, υποστήριξη και διαχείριση έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
1.1	<p>Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος ΧΙ 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 ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.</p> <p>Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο.</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> <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.</p>

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 έχουν γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις τελευταίες οικονομικές χρήσεις ή, τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις (2019-2020-2021), συνολικά ίσο με το 150% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου, για το οποίο υποβάλλει προσφορά.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
2.1	<p>Οικονομικές καταστάσεις ή αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων, στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία της χώρας, που είναι εγκατεστημένος ο φορέας, ή δήλωση περί του συνολικού κύκλου εργασιών για τις οικονομικές χρήσεις 2019, 2020, 2021, συναρτήσει της ημερομηνίας σύστασης του οικονομικού φορέα ή έναρξης των δραστηριοτήτων του, εφόσον είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες για τον εν λόγω κύκλο εργασιών.</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 έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με την παρ. 2.2.6.1 Τεχνική ικανότητα.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>																
3.1	<p>Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που εκτέλεσε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας κατά τα τρία (3) τελευταία έτη, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p> <table border="1" data-bbox="279 1265 1476 1512"> <thead> <tr> <th data-bbox="279 1265 319 1512">Α / Α</th> <th data-bbox="319 1265 454 1512">ΠΕΛΑΤΗΣ</th> <th data-bbox="454 1265 614 1512">ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th> <th data-bbox="614 1265 766 1512">ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</th> <th data-bbox="766 1265 917 1512">ΠΡΟΫΠΟ- ΛΟΓΙΣΜΟΣ</th> <th data-bbox="917 1265 1101 1512">ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)</th> <th data-bbox="1101 1265 1300 1512">ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)</th> <th data-bbox="1300 1265 1476 1512">ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </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 που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. - Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, μαζί με τη Σύμβαση Έργου και τα σχετικά Παραστατικά τιμολόγησης. 	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, όπως αυτή περιγράφεται στην Παρ. 2.2.6.2 Επαγγελματική ικανότητα – Ομάδα Έργου</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής</p>																

υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:						
4.1	Πίνακα των υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:					
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο 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	Όνοματεπώνυμο 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	Όνοματεπώνυμο 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 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος)					



4.3	<p>Για την εμπειρία σε παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΤΠΕ και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών /Help Desk οι οικονομικοί φορείς ως ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής πρέπει να καταθέσουν εντός του Φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικά ή πρωτόκολλα παραλαβής που συντάσσονται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. • Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, μαζί με τη Σύμβαση Έργου και τα σχετικά Παραστατικά τιμολόγησης. <p>Για την απόδειξη της εμπειρίας σε παραγωγική λειτουργία κατ' ελάχιστον 20 πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας για τηλεφωνική υποστήριξη /Help Desk (υπολογιστές, τηλεφωνικές συσκευές, λογισμικό), ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει πλήρη περιγραφή των υποδομών του.</p> <p>Να διαθέτει εφεδρικό Call Center το οποίο να βρίσκεται σε λειτουργία σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας της κύριας εγκατάστασης έτσι ώστε να διασφαλίζεται το business continuity</p> <p>Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει απόδειξη ύπαρξης του εφεδρικού call center.</p>
-----	---

Σε περίπτωση που ο προσωρινός ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα.

Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σεΥπεργολάβο	Επωνυμία, Στοιχεία Επικοινωνίας, Νόμιμοι Εκπρόσωποι Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας

Συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, ο προσφέρων οικονομικός φορέας θα πρέπει να καταθέσει :

α) Υπεύθυνη δήλωσή του ότι δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει τον Υπεργολάβο για το τμήμα του έργου που έχει δηλώσει στην προσφορά του.

β) Υπεύθυνες δηλώσεις των νομίμων εκπροσώπων των υπεργολάβων, με τις οποίες θα δηλώνεται ότι αποδέχονται τη συνεργασία αυτή και ότι δεσμεύονται να υλοποιήσουν το τμήμα της σύμβασης που περιγράφεται στην προσφορά του οικονομικού φορέα, εφόσον αυτός ανακηρυχθεί ανάδοχος, έως την πλήρη εκτέλεση του. Εφόσον ο υπεργολάβος είναι νομικό πρόσωπο θα πρέπει να αναφερθούν τα εμπλεκόμενα φυσικά πρόσωπα και να προσκομιστούν οι σχετικές υπεύθυνες δηλώσεις από τα πρόσωπα αυτά ότι αποδέχονται τη συνεργασία του υπεργολάβου με τον προσφέροντα οικονομικό φορέα και ότι δεσμεύονται να υλοποιήσουν το τμήμα της σύμβασης που περιγράφεται στην προσφορά του οικονομικού φορέα, εφόσον αυτός ανακηρυχθεί ανάδοχος, έως την πλήρη εκτέλεση του.

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 χρησιμοποιούν υπεργολάβους, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.



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

5.	<p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με την παρ. 2.2.7 της παρούσας.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p>
5.1	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2015 για την Διαχείριση της Ποιότητας, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό. • ISO 27001:2013, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για την Ασφάλεια των Πληροφοριών • ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για τη διασφάλιση της προστασίας από τους κινδύνους που συνδέονται με το χρόνο διακοπής λόγω απροσδόκητων αναταραχών ή καταστροφών • ISO 14001:2015 για τη Διαχείριση Περιβάλλοντος, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό. <p>Οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποιητικά συστήματος διαχείρισης ποιότητας (ISO ή ισοδύναμο) εν ισχύ, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.</p>

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 προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

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

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

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

Β.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ			
Κριτήριο (Κν)	Περιγραφή	Συντελεστής Βαρύτητας (σν)	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης
Ομάδα Κριτηρίων Α: Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις		10%	
1.1	Αντίληψη και Κατανόηση Έργου	5%	Παράρτημα Ι: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης
1.2	Μεθοδολογική Προσέγγιση	5%	Παράρτημα Ι: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της



23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

			Σύμβασης 5. Μεθοδολογία - Φάσεις – Παραδοτέα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
Ομάδα Κριτηρίων Β: Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Προτεινόμενων Λύσεων Λογισμικού & Εφαρμογών		35%	
2.1	Πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.1 Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης του Πολίτη για παρεχόμενες υπηρεσίες ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.2	Πλήθος ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.1 Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης του Πολίτη για παρεχόμενες υπηρεσίες ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.3	Διασύνδεση με SMS Proxy για αποστολή ενημερώσεων εξέλιξης διαδικασίας	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.2 Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και Ψηφιακό Αποθετήριο Απαντήσεων ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.4	Αριθμός υποστηριζόμενων ταυτόχρονων κλήσεων	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.4 Σύστημα Καταγραφής και Ψηφιακής Διαχείρισης Τηλεφωνικών Αιτημάτων Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.5	Ένταξης στην Πλατφόρμα Φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.6 Πλατφόρμα Ενιαίας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.6	Αρχικοποίηση με προτεινόμενα περιεχόμενα πρότυπων δικαιολογητικών	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.8 Εφαρμογή Ψηφιοποίησης Αιτήσεων ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
2.7	Διαλειτουργικότητα με ΣΗΔΕ	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.2.10 Σύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας και Κεντρικής Διαχείρισης Εξυπηρέτησης



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

			ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
Ομάδα Κριτηρίων Γ: Ποιοτικά Χαρακτηριστικά Προσφερόμενων Υπηρεσιών		40%	
3.1	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυσης Απαιτήσεων	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 5.1 Α΄ Φάση: Μελέτη Εφαρμογής - Επικαιροποίηση Προδιαγραφών ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
3.2	Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης	15%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 4.3 Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης μεταφορών της ΠΙΝ & 5.4 Δ΄ Φάση: Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών την ΠΙΝ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
3.3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 5.5 Ε΄ Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας & 5.8 Η΄ Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Διαχείριση του Ψηφιοποιημένου Υλικού & 10. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
3.4	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	5%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 5.7 Ζ΄ Φάση: Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
3.5	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Χρηστών – Help Desk	10%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης 11. Εγγυήσεις-Τεχνική Υποστήριξη & 5.8 Ι΄ Φάση: Υπηρεσίες Εγγύησης και Τεχνικής Υποστήριξης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης
Ομάδα Κριτηρίων Δ: Οργάνωση και Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου		15%	
4.1	Οργάνωση & Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου	10%	Παράρτημα I: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης



4.2	Σχήμα Επικοινωνίας Έργου	5%	Παράρτημα Ι: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης
	ΣΥΝΟΛΟ	100%	

Επεξήγηση Κριτηρίων

Ομάδα Α - Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις

1.1 Κατανόηση Έργου

- 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 ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τις παραμέτρους που συνθέτουν την υφιστάμενη κατάσταση τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του Αναδόχου σχετικά με τη διαδικασία αλλαγής που συνεπάγεται η υλοποίηση του έργου, τόσο σε επίπεδο λειτουργίας του φορέα όσο και στις σχέσεις του φορέα με το περιβάλλον του, καθώς και κυρίως η πρόταση του σχετικά με τη διαχείριση των εν λόγω αλλαγών.

1.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση

- Η τεκμηριωμένη παρουσίαση της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου, η οργάνωση του έργου σε Φάσεις, δραστηριότητες και πακέτα εργασίας. Η προτεινόμενη μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας υλοποίησης του έργου. Η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του προτεινόμενου συστήματος ελέγχου ποιότητας και η εξειδίκευση των μέτρων για το παρόν έργο. Η αναλυτική παρουσίαση των Παραδοτέων του έργου και ο χρονοπρογραμματισμός υλοποίησης όλων των ενεργειών.

Ομάδα Β: Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Προτεινόμενων Λύσεων Λογισμικού & Εφαρμογών

- Η κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του Έργου
- Η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων Υποσυστημάτων.
- Η δυνατότητα διασύνδεσης – διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων μεταξύ τους, όπως επίσης με τις υφιστάμενες εφαρμογές τρίτων που χρησιμοποιεί η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων
- Επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου.

Ομάδα Γ: Ποιοτικά Χαρακτηριστικά Προσφερόμενων Υπηρεσιών

Το επίπεδο ανάλυσης των παρεχόμενων υπηρεσιών – εργασιών, το επίπεδο και ο βαθμός σαφήνειας, πληρότητας, επάρκειας καθώς και ο βαθμός ρεαλιστικότητας σε σχέση με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και πάντοτε σε σχέση με την κάλυψη των αναγκών του έργου.

3.1 Μελέτη Υλοποίησης - Ανάλυσης Απαιτήσεων

- Η αναλυτική εξειδίκευση των παραδοτέων της Μελέτης Εφαρμογής - Ανάλυσης Απαιτήσεων

3.2 Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης

- Η Μεθοδολογία διαχείρισης και διασφάλισης ποιότητας των ψηφιοποιημένων αρχείων



- Προετοιμασία του υλικού προς ψηφιοποίηση.
- Ψηφιοποίηση του υλικού
 - Χρήση ενδεδειγμένων διαδικασιών ψηφιοποίησης κατά τα διεθνή πρότυπα.
 - Χρήση εξοπλισμού ψηφιοποίησης υψηλών προδιαγραφών που θα διασφαλίσει ακριβή αντίγραφα υψηλής ποιότητας χρώματος, όπου χρειάζεται, και κειμένου.
- Τεκμηρίωση του ψηφιοποιημένου υλικού.

3.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

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

3.4 Υπηρεσίες Help Desk

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και η μεθοδολογία παροχής τους τόσο κατά τη Φάση της Πιλοτικής Λειτουργίας, όσο και για τους επόμενους μήνες έως την ολοκλήρωση του έργου.

3.5 Υπηρεσίες φάσης Πιλοτικής Λειτουργίας

- Η αναλυτική εξειδίκευση των παραδοτέων της Πιλοτικής Λειτουργίας.

Ομάδα Δ: Οργάνωση και Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου

4.1 Οργάνωση & Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου

1. Η κατανομή ρόλων-αρμοδιοτήτων και ο τρόπος οργάνωσης και επιμερισμού καθηκόντων, το σκεπτικό και ο βαθμός ρεαλιστικότητας αυτών.

4.2 Σχήμα Επικοινωνίας Έργου

2. Η καταλληλότητα/ εκτιμώμενη αποτελεσματικότητα και επάρκεια των διαδικασιών επικοινωνίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/Μονάδες και στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά και με τους λοιπούς φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίηση/εκτέλεση του Έργου

Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο και στην παράγραφο «2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά», η τεχνική προσφορά του Υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί και αξιολογούνται από την Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τον ως άνω πίνακα κριτηρίων αξιολόγησης και οι οποίες αναλυτικά περιγράφονται στο «Παράρτημα Ι - Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» και στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης της Διακήρυξης».

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

2.3.2.1 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

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

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

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



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

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

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

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

όπου :

B_i = ο συνολικός βαθμός της τεχνικής προσφοράς του κάθε διαγωνιζόμενου,

K_i = ο βαθμός του κάθε κριτηρίου (από 100 έως 150) και

σ_i = ο συντελεστής βαρύτητας του κάθε κριτηρίου σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα

2.3.2.2 Α. Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο Λ ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

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

όπου:

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

B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

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

K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i

Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερος υποψήφιος είναι ο προσφέρων με το μεγαλύτερο Τελικό Βαθμό Συνολικής Προσφοράς (Λ_i) για το σύνολο των ζητούμενων Υπηρεσιών.

Σε περίπτωση ισοδύναμων προσφορών, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προσφέροντα με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς. Σε περίπτωση ισοβαθμίας και ως προς την τεχνική προσφορά, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προσφέροντα με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις της παρούσας που ορίζονται στα Παραρτήματα I , II, III, IV, V, VI 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.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2.4. Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με



μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεις) 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 (εκτυπώσεις) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, δεδομένου ότι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ και στη συνέχεια υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται στο ΕΣΗΔΗΣ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

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



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

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

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

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή και περιγράφονται αναλυτικά στο «Παράρτημα Ι - Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» και στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης 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 τα κριτήρια ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στα ως άνω Παραρτήματα Ι και ΙΙ.

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

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 με βάση το κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσας Διακήρυξης και υποβάλλεται ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένη, στον Υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα μέτρησης.

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

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.



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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και
- γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

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

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

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

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

- α) η οποία αποκλίνει από απaráβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,
- β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται



συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα 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 εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερόμενου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,

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

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

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



3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

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

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την 07/04/2023 και ώρα 11.00π.μ.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

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 ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

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

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

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



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

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της 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 περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

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

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

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

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

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

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της 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 Εφετείου Κέρκυρας. 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 αρμοδίου 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 Ματαίωση Διαδικασίας

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

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

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

4.1.1. Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής:

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του 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. Εφόσον παρέχεται με εγγυητική επιστολή τράπεζας ή ασφαλιστικής επιχείρησης το περιεχόμενό της πρέπει να είναι σύμφωνο με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VII Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

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

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

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης,. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου.

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

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.1.2. Εγγύηση καλής Λειτουργίας:

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

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



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

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

4.3.2. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος θα πρέπει να τηρεί τις υποχρεώσεις του που προκύπτουν από τον επικοινωνιακό οδηγό ΕΣΠΑ 2014 -20 (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>).

4.3.3. 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.

4.3.4. 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 αντιστοιχών προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Περιφέρεια Ιονίων Νήσων εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

4.3.5. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτόν 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.

4.3.6. 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 λύνεται 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.

4.3.7. Εάν μετά την κατακύρωση του Διαγωνισμού και πριν από την παράδοση εξοπλισμού/έτοιμου λογισμικού βάσει του αντικειμένου της σύμβασης, στο πλαίσιο πρότασης επικαιροποίησης, έχουν ανακοινωθεί νεότερα μοντέλα/ εκδόσεις, αποδεδειγμένα ισχυρότερα και καλύτερα από εκείνα που προσφέρθηκαν και αξιολογήθηκαν, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται, να τα προμηθεύσει αντί των προσφερθέντων, με την προϋπόθεση ότι δεν επέρχεται οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση.

4.3.8. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

4.4 Υπεργολαβία

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

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας.. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.



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

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

4.5.1 Υποκατάσταση Αναδόχου

Η υποκατάσταση αναδόχου είναι δυνατή κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής σε περίπτωση ολικής ή μερικής διαδοχής του αρχικού αναδόχου, λόγω εταιρικής αναδιάρθρωσης, περιλαμβανομένων της εξαγοράς, της απορρόφησης, της συγχώνευσης ή καταστάσεων αφερεγγυότητας ιδίως στο πλαίσιο προπρωχευτικών ή πτωχευτικών διαδικασιών, από άλλον οικονομικό φορέα, ο οποίος πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής που καθορίστηκαν αρχικά, υπό τον όρο ότι η διαδοχή δεν συνεπάγεται άλλες ουσιώδεις τροποποιήσεις της σύμβασης.

4.5.2 Τροποποιήσεις ήσσονος αξίας

Η παρούσα σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί εφόσον η τροποποίηση είναι ήσσονος αξίας και συγκεκριμένα όταν πληρούνται σωρευτικά τα ακόλουθα κριτήρια:

- η αξία της τροποποίησης είναι κατώτερη και των δύο ακόλουθων τιμών:
 - ο α) των κατώτατων ορίων και
 - ο β) του δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της αρχικής σύμβασης
- Η τροποποίηση δεν μεταβάλλει τη συνολική φύση της σύμβασης

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

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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



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

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

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

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

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

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



5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με ένα από τους παρακάτω τρόπους πληρωμής που θα δηλώσει ο υποψήφιος οικονομικός φορέας στον υποφάκελο της οικονομικής προσφοράς του.

Στην Προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής. Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Τρόποι Πληρωμής:

1) Το **100%** της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή του έργου.

2) Με τη χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού 40% της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και την καταβολή του υπολοίπου είτε μετά την οριστική παραλαβή του έργου είτε με πληρωμή ποσοστού 20% της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ με το πρωτόκολλο παραλαβής κατόπιν του ποιοτικού ελέγχου και την εξόφληση της υπόλοιπης συμβατικής αξίας με τον συνολικό ΦΠΑ μετά την οριστική παραλαβή του έργου.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

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.

3) Τμηματική πληρωμή σύμφωνα με την πορεία υλοποίησης του έργου ως ακολούθως:

1. Καταβολή ποσοστού είκοσι τοις εκατό [20%] του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή της Φάσης Α.
2. Καταβολή ποσοστού σαράντα τοις εκατό [40%] του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή της Φάσης ΣΤ.
3. Καταβολή του υπολοίπου σαράντα τοις εκατό [40%] του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή της Φάσης Ι και την οριστική παραλαβή του έργου.

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

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



α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7 του ν. 4912/22 όπως ισχύει).

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 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά 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 της παρούσας Διακήρυξης, 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 δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

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



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

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

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και 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. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 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



23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

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.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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 αρμόδια επιτροπή της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων, η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο 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

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

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.



6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

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

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από 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



23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

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.

Η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΗΣ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

ΡΟΔΗ ΚΡΑΤΣΑ - ΤΣΑΓΚΑΡΟΠΟΥΛΟΥ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικείμενου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Οργανωτική δομή της Α.Α.

Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων απαρτίζεται από 4 περιφερειακές ενότητες που συστάθηκαν με το Πρόγραμμα Καλλικράτης και είναι οι ακόλουθες:

- Π.Ε. Κέρκυρας
- Π.Ε. Λευκάδας
- Π.Ε. Κεφαλληνίας & Ιθάκης
- Π.Ε. Ζακύνθου

Οι υπηρεσίες διοίκησης της Περιφέρειας προσδιορίζονται στη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης και συγκεκριμένα στο Ν. 3852/7-6-10 Ειδικότερα, οι υπηρεσίες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων διαρθρώνονται σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Οργανισμού της Περιφέρειας (Π.Δ.147/2010/ΦΕΚ240-27.12.2010) όπως τροποποιήθηκε με το ΦΕΚ 4083/Β/23-11-2017. Οι περιφερειακές υπηρεσίες κατανέμονται στις περιφερειακές ενότητες και υπάγονται σε οργανωτικές μονάδες της Κεντρικής Υπηρεσίας.

Στο γραφείο του Περιφερειάρχη υπάγονται δώδεκα [12] αυτοτελείς Διευθύνσεις ως ακολούθως:

1. Αυτοτελής Διεύθυνση Αναπτυξιακού Προγραμματισμού (με έδρα την Κέρκυρα)
2. Αυτοτελής Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας με έδρα την Κέρκυρα
3. Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου
4. Αυτοτελές Τμήμα Παλλαϊκής Άμυνας και Πολιτικής Σχεδίασης Εκτάκτων Αναγκών (ΠΑΜΠΣΕΑ) με έδρα την Κέρκυρα
5. Αυτοτελές Τμήμα Ιθάκης
6. Αυτοτελές Γραφείο Νομικής Υποστήριξης ΠΕ Κέρκυρας
7. Αυτοτελές Γραφείο Νομικής Υποστήριξης ΠΕ Κεφαλληνίας
8. Αυτοτελές Γραφείο Νομικής Υποστήριξης ΠΕ Ζακύνθου
9. Αυτοτελές Γραφείο Νομικής Υποστήριξης ΠΕ Λευκάδας
10. Αυτοτελές Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων
11. Αυτοτελές Γραφείο Ιατρού Εργασίας
12. Αυτοτελές Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας

Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων διαρθρώνεται σε τέσσερις [4] Γενικές Διευθύνσεις:

1. **Γενική Διεύθυνση Διοίκησης, Οικον/κων & Πληροφορικής** – είναι αρμόδια για το συντονισμό και την παρακολούθηση της λειτουργίας όλων των οργανικών μονάδων που υπάγονται σε αυτή, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους. Αποτελείται από έξι [6] Διευθύνσεις ως ακολούθως:
 - 1.1. Διεύθυνση Διοίκησης (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 1.2. Διεύθυνση Οικονομικού (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 1.3. Διεύθυνση Διοικητικού-Οικονομικού ΠΕ Κεφαλληνίας (με έδρα το Αργοστόλι)
 - 1.4. Διεύθυνση Διοικητικού-Οικονομικού ΠΕ Ζακύνθου (με έδρα τη Ζάκυνθο)



- 1.5. Διεύθυνση Διοικητικού-Οικονομικού ΠΕ Λευκάδας (με έδρα τη Λευκάδα)
- 1.6. Διεύθυνση Πληροφορικής και Εξυπηρέτησης του Πολίτη (με έδρα την Κέρκυρα)
2. **Γενική Διεύθυνση Τουρισμού, Παραγωγής και Ανάπτυξης** – Οφείλει να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους. Απαρτίζεται από τις ακόλουθες δέκα [10] Διευθύνσεις:
 - 2.1. Διεύθυνση Τουρισμού, Πολιτισμού & Αθλητισμού (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 2.2. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 2.3. Διεύθυνση Κτηνιατρικής (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 2.4. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής ΠΕ Κεφαλληνίας (με έδρα το Αργοστόλι)
 - 2.5. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής ΠΕ Ζακύνθου (με έδρα τη Ζάκυνθο)
 - 2.6. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής ΠΕ Λευκάδας (με έδρα τη Λευκάδα)
 - 2.7. Διεύθυνση Ανάπτυξης ΠΕ Κέρκυρας (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 2.8. Διεύθυνση Ανάπτυξης ΠΕ Κεφαλληνίας (με έδρα το Αργοστόλι)
 - 2.9. Διεύθυνση Ανάπτυξης ΠΕ Ζακύνθου (με έδρα τη Ζάκυνθο)
 - 2.10. Διεύθυνση Ανάπτυξης ΠΕ Λευκάδας (με έδρα τη Λευκάδα)
3. **Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας** – είναι αρμόδια για το συντονισμό και την παρακολούθηση της λειτουργίας όλων των οργανικών μονάδων που υπάγονται σ' αυτή, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους, ιδιαίτερα στους τομείς προαγωγής και προστασίας της δημόσιας υγείας του τοπικού πληθυσμού, της καταπολέμησης της φτώχειας και του αποκλεισμού, της προώθησης της κοινωνικής συνοχής και της προάσπισης ευπαθών ομάδων μέσα από ένα αποτελεσματικό δίκτυο υπηρεσιών κοινωνικής μέριμνας και αλληλεγγύης. Οφείλει να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους. Αποτελείται τις ακόλουθες τέσσερις [4] Διευθύνσεις:
 - 3.1. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Κοινωνικής Μέριμνας (με έδρα την Κέρκυρα)
 - 3.2. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Κοινωνικής Μέριμνας Δια Βίου Μάθησης ΠΕ Κεφαλληνίας (με έδρα το Αργοστόλι)
 - 3.3. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Κοινωνικής Μέριμνας και Δια Βίου Μάθησης ΠΕ Ζακύνθου(με έδρα τη Ζάκυνθο)
 - 3.4. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Κοινωνικής Μέριμνας και Δια Βίου Μάθησης ΠΕ Λευκάδας (με έδρα τη Λευκάδα)
4. **Γενική Διεύθυνση Υποδομών & Μεταφορών** – Έχει την ευθύνη αντιμετώπισης των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους, ιδιαίτερα στους τομείς σχεδιασμού και ανάπτυξης βασικών υποδομών της Περιφέρειας με έμφαση στις μεταφορές, στη διαχείριση αποβλήτων -απορριμμάτων, στη προστασία του φυσικού – αστικού περιβάλλοντος του τοπίου, στον έλεγχο της ασφάλειας και ποιότητας των κατασκευών, στην υλοποίηση έργων αναβάθμισης της ποιότητας ζωής των πολιτών της Περιφέρειας. Οφείλει να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους. Αποτελείται από τις ακόλουθες εννέα [9] Διευθύνσεις:
 - 4.1. Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Χωρικού Σχεδιασμού
 - 4.2. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων ΠΕ Κέρκυρας
 - 4.3. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων ΠΕ Κεφαλληνίας



- 4.4. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων ΠΕ Ζακύνθου
- 4.5. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων ΠΕ Λευκάδας
- 4.6. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Κέρκυρας
- 4.7. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Κεφαλληνίας
- 4.8. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Ζακύνθου
- 4.9. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Λευκάδας

2. Σύνοψη περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης

Σκοπός του Έργου είναι οι υπηρεσίες και δράσεις να αποτελέσουν ένα ενιαίο και λειτουργικό σύνολο, με στόχο την αποτελεσματική οργάνωση και ενεργοποίηση των απαραίτητων διαδικασιών και δράσεων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων προκειμένου να βελτιωθεί και να ενισχυθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ΠΙΝ θα διαθέτει τις υποδομές και τις προϋποθέσεις μεγάλο μέρος αυτών των συναλλαγών να γίνεται ηλεκτρονικά, αντιμετωπίζοντας προβλήματα γραφειοκρατίας και βελτιώνοντας σημαντικά την αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα, όχι μόνο της Διεύθυνσης Μεταφορών, αλλά και όλων των Διευθύνσεων στις οποίες έχουν γίνει οι υπηρεσίες ψηφιακές/ ηλεκτρονικές. Έτσι η Περιφέρεια θα οδηγηθεί σε ουσιαστικές λειτουργικές αναβαθμίσεις προς όφελος των καθημερινών εργασιών των αρμόδιων Διευθύνσεων, της αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς συνεργαζόμενους Φορείς αλλά κυρίως προς τους πολίτες.

Μέσω της υλοποίησης του Έργου, αναμένεται η δραστική μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, με αντίστοιχη αυτών συνεπώς μείωση του χρόνου παρουσίας στις υπηρεσίες, η βελτίωση και αυτοματοποίηση του τρόπου λειτουργίας των Διευθύνσεων της ΠΙΝ, η αποσυμφόρμησή τους τόσο σε επίπεδο προσέλευσης πολιτών όσο και σε επίπεδο διακίνησης και διαχείρισης εγγράφων σε έντυπη μορφή, η μείωση του λειτουργικού κόστους και η εξοικονόμηση πόρων των υπηρεσιών, η διάθεση των αρχείων σε ψηφιακή μορφή, κ.α.

3. Σκοπός και στόχοι του έργου

Ο διαρκώς αυξανόμενος όγκος των δεδομένων και των πληροφοριών που αφορούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που χειρίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες δημιουργεί την ανάγκη μιας πιο σύγχρονης και πιο αποτελεσματικής προσέγγισης στο ζήτημα της τήρησης και της συντήρησης του αρχείου της δημόσιας διοίκησης. Η ψηφιοποίηση των αρχείων και των πληροφοριών της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την παροχή σύγχρονων και αποτελεσματικών υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και άλλους οργανισμούς.

Δυστυχώς, η μορφή στην οποία βρίσκεται σχεδόν το σύνολο του αρχείου των δημοσίων υπηρεσιών, δηλαδή του φυσικού φακέλου, δεν διευκολύνει αυτή την προσπάθεια. Είναι εξαιρετικά χρονοβόρα και πρακτικά μη αξιοποιήσιμη η σύνδεση της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων και της ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης του πολίτη με το παρόν φυσικό, σε μορφή χαρτιού, αρχείο των υπηρεσιών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, ειδικά σε υπηρεσίες που βρίσκονται σε άμεση επαφή με τον πολίτη, να καθίσταται απολύτως καθοριστική για την αύξηση της αποτελεσματικότητας τους και την αποδοτικότητας των υπαλλήλων τους, η ψηφιοποίηση του αρχείου τους, με ταυτόχρονη υιοθέτηση λύσεων ψηφιακής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.

Επιπλέον, με αφορμή την πανδημία του COVID-19, έγινε αντιληπτό σε όλους τους δημόσιους φορείς ότι η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου κοινού είναι μονόδρομος για τη δημόσια διοίκηση. Στο πλαίσιο της λήψης έκτακτων μέτρων για την



προστασία της δημόσιας υγείας από τη διασπορά της πανδημίας, ιδίως με την εφαρμογή της εκ περιτροπής εργασίας και της τηλεργασίας του προσωπικού των φορέων του δημόσιου τομέα, αλλά και λόγω της ολοένα αυξανόμενης ανάγκης να διεκπεραιώνουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις τις υποθέσεις τους και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα εξ αποστάσεως και κάνοντας χρήση τεχνολογιών πληροφορικής, κρίνεται απαραίτητη η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των πολιτών και των επιχειρήσεων, προκειμένου να καταστεί εφικτός ο στόχος της επικοινωνίας, όπου αυτή απαιτείται, χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία του ενδιαφερομένου.

Ακόμα όμως και μετά τη λήξη της πανδημίας, με την εφαρμογή ενός προγράμματος ψηφιακής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης θα προκύψουν πολύ σημαντικά οφέλη τόσο για τις υπηρεσίες της όσο και για τους πολίτες, ειδικότερα σε μία νησιωτική περιφέρεια, όπως η ΠΙΝ. Τα πλεονεκτήματα αυτά ενδεικτικά είναι:

Για τον πολίτη και την επιχείρηση,

- Αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Αύξηση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης
- Μείωση του κόστους και του χρόνου εξυπηρέτησης

Για την Περιφέρεια,

- Η μείωση των διοικητικών βαρών
- Η μείωση του κόστους εσωτερικής παραγωγής υπηρεσιών
- Η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης
- Η μείωση της εσωτερικής γραφειοκρατίας
- Η αύξηση της διαφάνειας
- Η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων
- Μεγαλύτερη ασφάλεια δεδομένων, αφού όλα τα έγγραφα αυτόματα αποθηκεύονται και διατηρούνται με ασφαλή τρόπο σε παράλληλες βάσεις δεδομένων
- Βελτίωση της οργάνωσης και της τήρησης του αρχείου, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση σημαντικού αριθμού εργατωρών που απαιτούνται σήμερα για την αναζήτηση δεδομένων από το φυσικό αρχείο που διατηρεί κάθε υπηρεσία
- Τήρηση της εμπιστευτικότητας, όπου αυτό απαιτείται, καθώς τα έγγραφα θα διακινούνται μόνο ηλεκτρονικά και μόνο στους εξουσιοδοτημένους χρήστες
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων υπαλλήλων και πολιτών για το ίδιο λόγο

Σκοπός του Έργου είναι η επίτευξη των παραπάνω στόχων από την ΠΙΝ, μέσω του εκσυγχρονισμού του πλαισίου λειτουργικότητας των υπηρεσιών της, η ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών και των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών της ΠΙΝ, η βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας της Περιφέρειας μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών συστημάτων καθώς και η δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας και λοιπών εφαρμογών που θα μεγιστοποιήσουν την διαλειτουργικότητα, την επικοινωνία και την ηλεκτρονική ανταλλαγή στοχευμένης πληροφορίας μεταξύ της ΠΙΝ και των συναλλασσόμενων με αυτή πολιτών και επιχειρήσεων, προς όφελος της αποδοτικότητας αυτής και της ενίσχυσης και ολοκλήρωσης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών αποτελούν κρίσιμα βήματα προς αυτή την κατεύθυνση.



Στο πλαίσιο των ανωτέρω, το έργο περιλαμβάνει την εγκαθίδρυση, ενσωμάτωση και λειτουργία ασφαλών τεχνολογιών τηλεργασίας και την λειτουργία μιας Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, μέσω της οποίας τα συναλλασσόμενα με την Περιφέρεια φυσικά και νομικά πρόσωπα, θα μπορούν να εξυπηρετηθούν ολοκληρωμένα, σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους.

Ειδικότερα το έργο περιλαμβάνει τα ακόλουθα **διακριτά Πακέτα Εργασίας (ΠΕ)**:

ΠΕ1. Προμήθεια εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και εφαρμογών λογισμικού για τα στελέχη της Περιφέρειας, με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πολιτών, αμφίδρομα και σε πραγματικό χρόνο

ΠΕ2. Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή λοιπών υποστηρικτικών υπηρεσιών για την ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και την παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων

ΠΕ3. Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ

ΠΕ4. Ενέργειες Δημοσιότητας & Επικοινωνιακής Προβολής του Έργου

Αναλυτικότερα:

ΠΕ1. Προμήθεια εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και εφαρμογών λογισμικού για τα στελέχη της Περιφέρειας, με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πολιτών, αμφίδρομα και σε πραγματικό χρόνο

Η Α.Α. με την παρούσα προτίθεται να προβεί στην προμήθεια Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Περιφερειακών Η/Υ, Ανταλλακτικών Η/Υ και εφαρμογών λογισμικού Η/Υ προκειμένου να αναβαθμιστούν, ενισχυθούν και επεκταθούν οι πληροφοριακές υποδομές των Υπηρεσιών της Π.Ι.Ν. , με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πολιτών, αμφίδρομα και σε πραγματικό χρόνο.

Είναι γεγονός ότι, αφενός το μεγαλύτερο μέρος των λειτουργιών των Υπηρεσιών της Π.Ι.Ν. πραγματοποιείται με την βοήθεια Πληροφοριακών Συστημάτων και αφετέρου ότι τα τελευταία έτη τείνει να καθιερωθεί ένα νέο μοντέλο εργασίας και λειτουργίας (τηλεργασία, τηλεδιασκέψεις, τηλεεκπαίδευση κα.) που απαιτεί τον αντίστοιχο εξοπλισμό Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

Με την εν λόγω προμήθεια:

- i) Θα εγκατασταθούν υποδομές τηλεδιάσκεψης και τηλεργασίας για τις θέσεις εργασίας που βρίσκονται σε άμεση επαφή με πολίτες και επιχειρήσεις.
- ii) ενέργειες κατάρτισης και εκπαίδευσης του προσωπικού σε σύγχρονες τεχνολογίες τηλεδιάσκεψης και τηλεργασίας, ώστε να αποκτήσουν νέες ψηφιακές δεξιότητες και να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις της σημερινής πραγματικότητας.

Ο προσφέρων πρέπει να λάβει υπόψιν τις παρακάτω υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές των Π.Ε. καθώς ενδέχεται να απαιτηθεί διασύνδεση με υφιστάμενα συστήματα για την παροχή των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση τα ακριβή χαρακτηριστικά και οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές των Π.Ε. θα καταγραφούν στην Μελέτη Εφαρμογής.

Υφιστάμενες Υποδομές Περιφέρειας Ιονίων Νήσων				
Περιφερειακές Ενότητες	Εσωτερικό Ενσύρματο Δίκτυο	Δρομολογητές	ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ SYZEFXIS
ΠΕ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑΣ & ΙΘΑΚΗΣ	100Mbps	Cisco	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ SYZEFXIS Fiber 100Mbps ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ Tandberg 800



			SYZEFXIS 8Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΓΕΙΑΣ SYZEFXIS 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΜΗΜΑ ΚΤΕΟ SYZEFXIS 2 Mbps ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΑΡΧΕΙΟ ΙΘΑΚΗΣ SYZEFXIS 2 Mbps ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΥΤΑΒΟΥ -	
ΠΕ ΖΑΚΥΝΘΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ 100Mbps ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 100Mbps Δ/ΝΣΗ ΚΤΕΟ 100Mbps Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ Όχι ΝΕΛΕ, ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ Όχι	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ Cisco ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Cisco Δ/ΝΣΗ ΚΤΕΟ Cisco Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ COSMOTE ΝΕΛΕ, ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ COSMOTE	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ SYZEFXIS Fiber 100Mbps ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ Δ/ΝΣΗ ΚΤΕΟ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ 50 Mbps ΝΕΛΕ, ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ 24 Mbps	
ΠΕ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	100Mbps	Cisco	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ SYZEFXIS Fiber 100Mbps ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΙΩΑΝΝΟΥ ΘΕΟΤΟΚΗ 63 SYZEFXIS Fiber 100Mbps ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ Δ/ΝΣΗ ΚΤΕΟ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2 Mbps ΣΥΓΧΡΟΝΗ	
ΠΕ ΛΕΥΚΑΔΑΣ	100Mbps	Cisco	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ SYZEFXIS Fiber 100Mbps ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ SYZEFXIS Fiber 100Mbps	Tandberg 800

ΠΕ2. Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή λοιπών υποστηρικτικών υπηρεσιών για την ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και την παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων

Σκοπός του ΠΕ2 είναι η υλοποίηση δράσεων που στοχεύουν στη βελτίωση της «καθημερινότητας» των πολιτών και των επιχειρήσεων, σε σχέση με τις συναλλαγές τους με την ΠΙΝ και θα περιλαμβάνει:

- Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης και Πληροφόρησης του Πολίτη για παρεχόμενες υπηρεσίες
- Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων



- Εφαρμογή Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολίτη μέσω έξυπνων Κινητών Συσκευών
- Σύστημα Καταγραφής και Ψηφιακής Διαχείρισης Τηλεφωνικών Αιτημάτων Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης
- Εφαρμογή Ψηφιακών και Τηλεφωνικών Ραντεβού
- Πλατφόρμα Ενιαίας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων
- Εφαρμογή Ψηφιοποίησης Αιτήσεων
- Σύστημα Προτυποποίησης και Διαχείρισης Δικαιολογητικών
- Σύστημα Δυναμικής Διοικητικής Πληροφόρησης για θέματα Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων
- Σύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας και Κεντρικής Διαχείρισης Εξυπηρέτησης

Μέσα από τα παραπάνω υποσυστήματα, η ΠΙΝ θα μπορεί να προσφέρει έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση και πληροφόρηση προς πολίτες, επιχειρήσεις ή και τρίτους φορείς καθώς και να δέχεται αιτήματα προς εξυπηρέτηση ή αιτήσεις για την έκδοση διοικητικών πράξεων, αρμοδιότητάς της.

Το σύνολο των λειτουργιών αυτών θα πρέπει να μπορεί να είναι μετρήσιμο και να περιλαμβάνει εργαλεία αξιολόγησης των δομών εξυπηρέτησης. Μέσα από τα τελευταία θα πρέπει οι καθ' ύλην αρμόδιοι για θέματα οργάνωσης των υπηρεσιών σε ζητήματα εξυπηρέτησης κοινού να μπορούν να προβούν σε συμπεράσματα που θα τους επιτρέπει να λάβουν τις κατάλληλες αποφάσεις για την τροποποίηση των υφιστάμενων πολιτικών ή την υιοθέτηση νέων.

Προκειμένου τα οφέλη που θα αποκομίσουν πολίτες και επιχειρήσεις από την υιοθέτηση της εν θέματι λύσης από την ΠΙΝ να μην επιφέρουν πρόσθετη επιβάρυνση για τα στελέχη και το προσωπικό του Φορέα, θα πρέπει η ζητούμενη λύση να διασφαλίζει την ενοποίηση των διαδικασιών εξυπηρέτησης σε μία ενιαία πλατφόρμα και να εγγυάται την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα των επιμέρους υποσυστημάτων της.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στο συγκεκριμένο πακέτο εργασίας (Λειτουργία ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας – ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και λοιπών υποστηρικτικών εφαρμογών), απαιτείται η λειτουργία έτοιμου πακέτου λογισμικού που να αφορά σε παροχή άδειας χρήσης έτοιμων προϊόντων λογισμικού τύπου “site license” (SaaS) για χρονικό διάστημα έως της λήξης της εγγύησης καλής λειτουργίας (δυο έτη) και δυνατότητα χρονικής επέκτασης αυτής, για απεριόριστο αριθμό χρηστών της ΠΙΝ και απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών. Το λογισμικό αυτό θα συνοδεύεται από τις απαραίτητες υπηρεσίες εγκατάστασης, αρχικοποίησης, παραμετροποίησης και εκπαίδευσης προκειμένου να καταστεί εφικτή η ταχύτερη δυνατή ενσωμάτωση στην καθημερινή λειτουργία του φορέα και η άμεση παροχή των σχετικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει για το συγκεκριμένο πακέτο εργασίας (Λειτουργία ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας – ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και λοιπών υποστηρικτικών εφαρμογών). Επίσης θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του, το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των ανωτέρω αδειών. Το σύνολο του λογισμικού απαιτείται να προσφερθεί ως υπηρεσία (SaaS) από τον Ανάδοχο για την κάλυψη των απαιτήσεων του έργου για χρονικό διάστημα έως το τέλος και της διάρκειας των Υπηρεσιών Εγγυημένης Λειτουργίας, ήτοι δυο (2) έτη.

ΠΕ 3. Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ

Η συγκεκριμένη Διεύθυνση αποτελεί την πιο χαρακτηριστική περίπτωση δημόσιας υπηρεσίας με μεγάλη ανάγκης ψηφιοποίησης του αρχείου της, λόγω του εύρους των αρμοδιοτήτων και των



υπηρεσιών της και των ποικίλων συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις σε ένα ευρύτερο πεδίο εφαρμογών: από την πραγματοποίηση εξετάσεων, στις μεταβιβάσεις αδειών ή οχημάτων, την έκδοση και τροποποιήσεις πιστοποιητικών, την χορήγηση αδειών λειτουργίας, τις μεταβιβάσεις, κ.α. Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες αυτές έχουν καθημερινή και άμεση επαφή με τους πολίτες και τους επιχειρηματίες και σε κάθε αίτηση τους θα πρέπει να ανασυρθεί από το αρχείο ο αντίστοιχος φάκελος της υπόθεσης, γεγονός που καθυστερεί τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Επομένως, λόγω του κύκλου των συναλλαγών, η συγκεκριμένη Διεύθυνση μπορεί να αποτελέσει μία μελέτη περίπτωσης (case study) ψηφιοποίησης και απλοποίησης των διαδικασιών και της ηλεκτρονικής διακίνησης των εγγράφων, στο πλαίσιο μείωσης της γραφειοκρατίας και αύξησης των ψηφιακών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του ΠΕ 3. προτείνεται η ψηφιοποίηση 90.000 φακέλων από το σύνολο των περίπου 700.000 φακέλων υποθέσεων πολιτών που βρίσκονται σε έγχαρτη μορφή στις Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων και συγκεκριμένα των Περιφερειακών Ενοτήτων Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας και Ιθάκης και Ζακύνθου. Η ψηφιοποίηση του συγκεκριμένου αρχείου δεν περιορίζεται στην απλή μεταφορά εγγράφων από την έγχαρτη μορφή στη ψηφιακή (σκανάρισμα). Η ολοκληρωμένη ψηφιοποίηση απαιτεί επιστημονική μελέτη και εφαρμογή που περιλαμβάνει πολύ αυστηρά πρωτόκολλα της επιστήμης της αρχειονομίας.

Στο πλαίσιο του ΠΕ3. θα πραγματοποιηθεί ανάλυση της διαφορετικότητας των ψηφιακών πόρων σε σχέση με τους αναλογικούς, από την οποία προκύπτουν και οι διαφορετικές ανάγκες διατήρησης. Επίσης, πριν την ψηφιοποίηση, θα διενεργηθεί αναλυτική καταγραφή των διαδικασιών στις οποίες εμπλέκονται τα έγγραφα που ψηφιοποιούνται, εφόσον πιθανόν θα χρειαστεί ανασχεδιασμός αυτών των διαδικασιών (reengineering) προκειμένου τα ψηφιοποιημένα έγγραφα να περιέχουν όλη εκείνη της πληροφορία που απαιτείται για την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους.

Τέλος, τα ψηφιοποιημένα έγγραφα και οι βελτιστοποιημένες διαδικασίες θα ενσωματωθούν στην ευφυή ηλεκτρονική πλατφόρμα ενίσχυσης της ψηφιακής διακυβέρνησης αυτοματοποιώντας την διαχείριση των σχετικών εντύπων αλλά και των διαδικασιών τροποποίησης, επικαιροποίησης και γενικά διαχείρισης των ως άνω φακέλων/εγγράφων και την παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.

ΠΕ 4. Ενέργειες Δημοσιότητας & Επικοινωνιακής Προβολής του Έργου

Στο πλαίσιο διάδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του Έργου, θα διενεργηθούν οι ακόλουθες ενέργειες Δημοσιότητας και Επικοινωνιακής Προβολής, με στόχο το έργο να αποκτήσει την μέγιστη δυνατή προβολή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Περιφέρειας:

Πέντε (5) ημερίδες ενημέρωσης στις πρωτεύουσες των κυριότερων νησιών της Περιφέρειας (Ζάκυνθος, Αργοστόλι, Λευκάδα, Κέρκυρα) και την Ιθάκη. Στις ημερίδες θα παρουσιαστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι σχετικές διαδικασίες μέσω των οποίων θα μπορούν να εξυπηρετηθούν, κ.α.

Σχεδιασμός και παραγωγή ενημερωτικού υλικού (leaflets, αφίσες, κ.α.), βάσει του οποίου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν ενημέρωση για τα οφέλη του έργου. Το ενημερωτικό υλικό θα είναι διαθέσιμο τόσο στην διαδικτυακή πύλη της Περιφέρειας (<https://pin.gov.gr/home>), στην Ψηφιακή Πλατφόρμα όσο και σε Δημόσιες Υπηρεσίες (Δημαρχεία, Γραφεία Κοινής Ωφέλειας, Επιμελητήρια, κ.α.), στις οποίες έχουν πρόσβαση και εξυπηρετούνται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.



4. Τεχνικές και Λειτουργικές Προδιαγραφές Έργου

4.1 Τεχνολογία και αρχιτεκτονική της Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Η αρχιτεκτονική της λύσης θα πρέπει να είναι βασισμένη σε διεθνείς πρακτικές για καταναμεμημένα (distributed) συστήματα, να αξιοποιεί λύσεις ανοικτού κώδικα (open source) και ανοιχτά πρότυπα όπως για παράδειγμα JDBC, SIP, RTP, xml, soap, css3, html5, JavaScript, κλπ. Προτείνεται ως κεντρικό τεχνολογικό συστατικό να είναι η χρήση του Java Enterprise Edition framework και η γλώσσα προγραμματισμού Java, καθώς επίσης και το λειτουργικό σύστημα Linux.

Τα τμήματα software components που θα συνθέτουν την λύση, πρέπει να επικοινωνούν μέσω ανοιχτών πρωτοκόλλων όπως HTTP, HTTPS, AJP, Rest Web Services over Http, SOAP, TCP/IP, UDP κλπ. Για τον τελικό χρήστη το σημείο εισόδου και εργασίας πρέπει να είναι ένα Web 2 περιβάλλον, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλα τα σύγχρονα προγράμματα περιήγησης (web browsers).

Στο επίπεδο της αρχιτεκτονικής πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν οι παράμετροι για τα απαραίτητα QoS τα οποία πρέπει να εξυπηρετεί.

4.1.1 Λογισμικό συστήματος

Το λογισμικό του συστήματος πρέπει να βασίζεται στην πλατφόρμα Enterprise Java ή άλλη αντίστοιχη και να επιτρέπει:

- Την δημιουργία συστημάτων που μπορούν να επεκταθούν οριζόντια και κάθετα με πληθώρα επιλογών για καταναμεμημένα συστήματα
- Την ανεξαρτησία από λειτουργικό σύστημα
- Την διασύνδεση με τα επικρατέστερα συστήματα βάσεων δεδομένων (π.χ. Oracle, MSSQL Server, DB2, MySQL, κλπ.)
- Την υλοποίηση των πιο σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού διεθνώς
- Την υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων και μεθοδολογιών
- Την διασύνδεση με εξωτερικά συστήματα με πληθώρα πρωτοκόλλων όπως (Web Services, http/s, RMI, JDBC)
- Πολύ υψηλά επίπεδα ασφάλειας τα οποία να είναι ενσωματωμένα στο ίδιο το framework
- Πολύ υψηλή ταχύτητα εκτέλεσης κώδικα
- Τη δυνατότητα χρήσης πληθώρας Application Servers (εμπορικούς ή ανοικτού κώδικα) που υλοποιούν το Enterprise Java framework
- Την ανάπτυξη εφαρμογών Web τελευταίας τεχνολογίας
- Την αξιοποίηση εκτεταμένης βιβλιογραφίας, βιβλιοθηκών κώδικα και frameworks

Τα παρεχόμενα Web 2 σημεία εισόδου του χρήστη πρέπει να διαθέτουν χαρακτηριστικά RIA (Rich Internet Applications) αξιοποιώντας τα πιο σύγχρονα προγράμματα περιήγησης με την χρήση Java Script και JQuery καθώς επίσης και τεχνικές Server push, ώστε οι χρήστες των εφαρμογών να έχουν διαθέσιμο ένα ασφαλές, ταχύτατο και πλούσιο περιβάλλον εργασίας.

Οι εφαρμογές θα πρέπει να επικοινωνούν με τους χρήστες μέσω HTTPS (HTTP over TLS) ως πρόσθετο μέτρο για την αποφυγή κακόβουλων επιθέσεων (session hijacking, κλπ.).

4.1.2 Γενικά Χαρακτηριστικά

Προκειμένου η παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να είναι αποτελεσματική, πρέπει η προσφερόμενη λύση να καλύπτει ένα σύνολο από ειδικές ποιοτικές προδιαγραφές / χαρακτηριστικά στις οποίες ο Ανάδοχος θα δώσει μεγάλη προσοχή:

1. Το σύστημα να παρουσιάζει ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης στα αιτήματα των υπαλλήλων της Περιφέρειας όπως και των πολιτών. Άλλωστε ο στόχος είναι η εξυπηρέτηση-διευκόλυνση πολιτών



και υπαλλήλων και όχι η επιβάρυνσή τους. Οι επιθυμητοί χρόνοι απόκρισης είναι διαφορετικοί κατά περίπτωση και προφανώς έχουν άμεση εξάρτηση από την πληροφοριακή και τη δικτυακή υποδομή της Περιφέρειας, όμως σε γενικές γραμμές πρέπει να ικανοποιείται η απαίτηση να μην εκτελούνται χρονοβόρες αναζητήσεις για να υλοποιηθούν απλές εργασίες στο σύστημα. Στην περίπτωση ειδικών χρονοβόρων λειτουργιών, ο χρήστης να ενημερώνεται με κατάλληλα οπτικά μηνύματα ότι βρίσκεται σε εξέλιξη επεξεργασία ώστε να μην δημιουργείται εσφαλμένη εντύπωση ότι το σύστημα δεν ανταποκρίνεται (π.χ. σχετικό ενημερωτικό μήνυμα προόδου και ανάγκης αναμονής για απόκριση

2. Χρήση Τεχνολογικών προτύπων - Portability

Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής να είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα τεχνολογικά πρότυπα.

3. Χρήση Σύγχρονων / Δοκιμασμένων Τεχνολογιών (State of the Art)

Η υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής να βασιστεί σε σύγχρονες τεχνολογίες, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανθεκτικότητά της στο χρόνο. Παράλληλα, αυτές οι τεχνολογίες να είναι δοκιμασμένες και ώριμες, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία της προτεινόμενης λύσης.

4. Συντηρησιμότητα – Επεκτασιμότητα (Maintainability / Extensibility)

Η αρχιτεκτονική του συστήματος να διασφαλίζει την όσο το δυνατόν ευκολότερη και με μικρότερο κόστος επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών – τόσο για την τροποποίηση των λειτουργικών τους χαρακτηριστικών, όσο και για την επέκτασή τους – καθώς και στην ολοκλήρωσή του με άλλες μελλοντικές εφαρμογές. Βασικές εξασφαλίσεις για τα ανωτέρω είναι η ύπαρξη:

Αρθρωτής (modular) αρχιτεκτονικής. Το σύστημα να αποτελείται από δομικές μονάδες (components) με ξεκάθαρα όρια, χωρίς αυτά να παραβιάζονται και χωρίς να υπάρχουν υπερκαλύψεις.

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

Διάκριση ανάμεσα στο περιεχόμενο και την εμφάνιση του συστήματος (content/design separation).

Ανοικτού περιβάλλοντος ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.

4.1.3 Λογική Αρχιτεκτονική Συστήματος

Η διεθνής πρακτική για τα πολυεπίπεδα (n-tier) συστήματα καθώς και για distributed συστατικά συστημάτων λογισμικού θέτει ως βασικά μια σειρά από ποιοτικά χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να πληροί το προσφερόμενο σύστημα.

- Απόδοση (performance)
- Δυνατότητα κλιμάκωσης (scalability)
- Διαθεσιμότητα (availability)
- Αξιοπιστία (reliability)
- Επεκτασιμότητα (extensibility)
- Συντηρησιμότητα (maintenability)
- Ευκολία διαχείρισης (manageability)
- Ασφάλεια (security)

Ο Γενικός σχεδιασμός αρχιτεκτονικής του συστήματος πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα τον καλύτερο δυνατό συνδυασμό των παραπάνω χαρακτηριστικών. Η φύση του έργου όμως, είναι τέτοια που απαιτεί επιπλέον προσοχή στα θέματα ταχύτητας, διαθεσιμότητας, ασφάλειας. Το σύστημα πρέπει να διέπουν οι καλύτερες δυνατές τεχνολογικές επιλογές, ο σχεδιασμός με design patterns για συγκεκριμένα θέματα και οι επιστημονικά παραδεκτές επιλογές στις υλοποιήσεις ολοκλήρωσης μεταξύ συστημάτων.



Το σύστημα πρέπει να αναπτύσσεται και ολοκληρώνεται, με βάση τις σημερινές διεθνείς πρακτικές στην ανάπτυξη λογισμικού, τόσο μεθοδολογικά, όσο και από άποψη εργαλείων ανάπτυξης αλλά και τεχνολογιών και πρωτοκόλλων. Είναι βασισμένο σε ανοιχτά πρότυπα τόσο σε επίπεδο πρωτοκόλλων επικοινωνίας όσο και σε γλώσσες προγραμματισμού και εργαλεία ανάπτυξης.

Οι εφαρμογές που θα αποτελέσουν το συνολικό σύστημα πρέπει να παρουσιάζουν ομοιογένεια σε όσο τον δυνατό μεγαλύτερο βαθμό. Η ομοιογένεια αυτή αφορά τόσο την παρουσίαση και αλληλεπίδραση με τον χρήστη, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο. Η τεχνολογική ομοιογένεια πλεονεκτεί σε θέματα συντήρησης, χρήσης εξοπλισμού, λειτουργικών συστημάτων και τεχνολογιών.

Επιπρόσθετα το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει οριζόντια και κάθετη δυνατότητα κλιμάκωσης, και να αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες που παρέχονται από τα σύγχρονα συστήματα υλικού (hardware) και εικονικά περιβάλλοντα (virtual machines).

Λόγω του ευαίσθητου των πληροφοριών τόσο η ασφάλεια όσο και η ταχύτητα εκτέλεσης για κάθε Περίπτωση Χρήσης (use case) πρέπει να είναι μελετημένη προκαταβολικά.

Σε επίπεδο ασφάλειας το σύστημα να είναι προστατευμένο από επιθέσεις σε επίπεδο WEB εφαρμογών.

Τα σημεία επαφής (integration points) μεταξύ συστημάτων (web services , βάσεις δεδομένων κλπ.) πρέπει να αποτελούν και αυτά μέρος της αρχιτεκτονικής ασφαλείας του συστήματος.

Τα υποσυστήματα στα οποία ο κάθε χρήστης θα έχει πρόσβαση, πρέπει να υποστηρίζουν και να υλοποιούν διαδικασίες Single Sign In - Single Sign Out.

Η διαθεσιμότητα του συστήματος πρέπει να εξασφαλίζεται από την προτεινόμενη αρχιτεκτονική του. Το σύστημα να έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες για υψηλή διαθεσιμότητα μέσω clustering και άλλων τεχνικών που παρέχουν οι σημερινοί εξυπηρετητές (server), τα λειτουργικά συστήματα αλλά και οι υποδομές εικονικοποίησης (virtualization).

Το σύστημα και η διαλειτουργικότητα με συστήματα τρίτων φορέων να λαμβάνει υπ' όψη τόσο την προστασία των δεδομένων μεταξύ των συστημάτων (μέσω κρυπτογράφησης, ψηφιακών πιστοποιητικών, συνδέσεων SSL, κλπ.) όσο και την πρόληψη από «παθητικές» επιθέσεις από και προς τα δίκτυα (web services) τρίτων οργανισμών.

4.1.4 Φυσική Αρχιτεκτονική Συστήματος

Η εγκατάσταση του συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σε υποδομή Cloud. Δεδομένης της παροχής σχετικών υπηρεσιών από την ΓΓΠΣΔΔ προς τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ο ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να εγκαταστήσει το σύνολο της λύσης στη σχετική υποδομή που θα εξασφαλιστεί και ταυτόχρονα να διαθέτει αυθεντικοποίηση μέσω OAuth-2 και OAuth-PA της ΓΓΠΣΔΔ για πολίτες και δημόσιους λειτουργούς αντίστοιχα.

4.2 Υποσυστήματα Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

4.2.1 Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης του Πολίτη για παρεχόμενες υπηρεσίες

Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων εξυπηρετεί το σύνολο των κατοίκων , προσφέροντας περισσότερες από 350 διακριτές υπηρεσίες, κατανεμημένες σε άξονες δράσης και Διοικητικές Διευθύνσεις της. Ανά διαδικασία και αίτηση απαιτούνται τα ανάλογα δικαιολογητικά ή προϋποθέσεις.

Ο Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης του Πολίτη για παρεχόμενες υπηρεσίες έχει ως στόχο την οργάνωση του περιεχομένου του οδηγού υπηρεσιών στο portal της ΠΙΝ με την ανάπτυξη WEB 2 εφαρμογής. Το front end της εφαρμογής σε ότι αφορά το UI, θα πρέπει να υλοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα που προβλέπονται από την ενιαία πύλη ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης gov.gr και να είναι



προσβάσιμο μέσω της ιστοσελίδας της Περιφέρειας από ηλεκτρονικούς υπολογιστές και κινητές συσκευές (responsive layout).

Παράλληλα θα πρέπει να ενσωματώνει λειτουργίες προσβασιμότητας για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες καθώς και να διαθέτει πληροφορίες για πολιτικές που ακολουθούνται και αφορούν στους Όρους Χρήσης, τα Προσωπικά Δεδομένα και τη Διαχείριση των Cookies.

Ο πολίτης, ο επαγγελματίας, η επιχείρηση θα πρέπει να έχουν διαδικτυακή πρόσβαση στον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης του Πολίτη, προκειμένου να εντοπίσουν με ταχύτητα και ευκολία την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, να αποκτήσουν πρόσβαση στα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στις φόρμες αιτήσεων, στις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν για την ολοκλήρωση του αιτήματος τους καθώς και στην Γεωγραφική θέση (απεικόνιση σε χάρτη) του κτηρίου της Περιφέρειας που θα πρέπει να απευθυνθούν.

Η Πρόσβαση του πολίτη στις παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί με ποικιλία λογικών αναζητήσεων, ήτοι

- α) γεωγραφικά κριτήρια,
- β) με βάση τη διοικητική μονάδα ή με βάση την ζητούμενη υπηρεσία,
- γ) με βάση λέξεις κλειδιά, με βάση ειδικές ομάδες θεμάτων,
- δ) με βάση ειδικά χαρακτηριστικά του πολίτη που αναζητά υπηρεσίες

Ο καθορισμός των κατηγοριοποιήσεων των υπηρεσιών ανά θεματική ενότητα και με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά του αναζητούντα υπηρεσία θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις Διοικητικές Υπηρεσίες της Περιφέρειας.

Μετά τον εντοπισμό της υπηρεσίας ο πολίτης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να πληροφορηθεί αναλυτικά το σύνολο των στοιχείων που αφορούν από την υποβολή της αίτησης του, ως την ολοκλήρωση της διαδικασίας καθώς και τους χρόνους που αναμένεται να απαιτηθούν για την ολοκλήρωση της διοικητικής διαδικασίας.

Τυπικό Παράδειγμα παρουσίασης υπηρεσίας παρεχόμενης από την Π.Ι.Ν.

Υπόδειγμα Αίτησης

1. Έντυπη Αίτηση (Μ-ΧΧ)

Δικαιολογητικά:

- Αποδεκτά κανάλια υποβολής αίτησης:
- Περιγραφή της Διαδικασίας:
- Χρόνος Ολοκλήρωσης:
- Παρατηρήσεις / Ειδικές Προϋποθέσεις (εφόσον υπάρχουν):

Σχετικές έτοιμες απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (εφόσον υπάρχουν):

- Σχετικές Υπηρεσίες
- Δ/ση Εξυπηρέτησης

Με το πάτημα ενός κουμπιού (One click) ο πολίτης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να αποκτήσει (download) τη σχετική φόρμα αίτησης σε μορφή pdf ή xls ανάλογα με το format που έχει επιλεγεί για κάθε αίτηση καθώς και να εκτυπώσει το σύνολο των βασικών πληροφοριών που περιλαμβάνει ο Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης προκειμένου να επισκεφθεί την αρμόδια υπηρεσία έχοντας έτοιμο τον φάκελό του (δικαιολογητικά, ενημέρωση για κόστος κ.α.).

Το format για όλες τις υπηρεσίες – αιτήσεις θα πρέπει είναι ένα και ενιαίο, χωρίς εξαιρέσεις ώστε σταδιακά ο πολίτης να εκπαιδεύεται στη χρήση της υπηρεσίας.



Για τις υπηρεσίες που μπορούν να παρέχονται ψηφιακά θα πρέπει ο Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης να δρομολογεί στο Υποσύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων χωρίς να απαιτείται να επιλέξει εκ νέου το θέμα για το οποίο θέλει να υποβάλει αίτηση ή την υπηρεσιακή μονάδα στην οποία θέλει να την αποστείλει. Η ανταλλαγή των σχετικών πληροφοριών θα πρέπει να είναι προϊόν διαλειτουργικότητας του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης με το Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και την Πλατφόρμα Ενιαίας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων.

Τόσο για τις υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν ψηφιακά όσο και για αυτές που δεν το επιτρέπει το θεσμικό πλαίσιο θα πρέπει ο Οδηγός Διοικητικής Ενημέρωσης να δρομολογεί στο Υποσύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων χωρίς και πάλι να απαιτείται να επιλέξει εκ νέου το θέμα για το οποίο θέλει να υποβάλει αίτηση ή την υπηρεσιακή μονάδα στην οποία θέλει να την αποστείλει. Η ανταλλαγή των σχετικών πληροφοριών θα γίνεται και σε αυτήν την περίπτωση με τον τρόπο που περιγράφηκε προηγουμένως.

Το περιεχόμενο που αφορά στις πληροφορίες που θα δημοσιευτούν στον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης θα πρέπει να καταχωρείται μέσα από ένα διακριτό διαχειριστικό περιβάλλον, το οποίο θα πρέπει να διαλειτουργεί με εκείνα τα υποσυστήματα της Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων που απαιτείται για την ενοποίηση και απλοποίηση του έργου της ενημέρωσης και της εξυπηρέτησης.

Ειδικότερα θα πρέπει μέσα από το διαχειριστικό περιβάλλον του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης να καταχωρούν, εγκρίνουν και δημοσιεύουν οδηγίες για την υποβολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών αλλά και να επιλέγουν τα πρότυπα δικαιολογητικά που απαιτούνται για κάθε μία από τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες. Ειδικά για τις ψηφιακά παρεχόμενες θα πρέπει κατά τη συγγραφή μιας παρεχόμενης υπηρεσίας, ο εισηγητής να μπορεί να δημιουργήσει και την ψηφιακή της αίτηση.

Το περιεχόμενο που θα πρέπει να καταχωρηθεί στο Διαχειριστικό Περιβάλλον του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης είναι ενδεικτικά:

- Κωδικός Υπηρεσίας
- Τίτλος Υπηρεσίας
- Ημ/νια Έναρξης Ισχύος
- Ημ/νια Λήξης Ισχύος
- Ημ/νια Δημοσίευσης Υπηρεσίας
- Σύντομη Περιγραφή
- Τρόπος Παροχής Υπηρεσίας
- Κατηγορία Υπηρεσίας
- Λέξεις Κλειδιά
- Εσωτερικά Σχόλια
- Κατάσταση Υπηρεσίας
- Κόστος Υπηρεσίας
- Ρόλοι Χρηστών στην Υπηρεσία
- Αναλυτική Περιγραφή της Υπηρεσίας και συμπληρωματικά στοιχεία για την βέλτιστη εξυπηρέτηση
- Δικαιολογητικά Υπηρεσίας
- Σημεία Εξυπηρέτησης
- Πρότυπη Φυσική Αίτηση και Πρότυπη Ψηφιακή Αίτηση

Δεδομένου ότι το θεσμικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών είναι ενιαίο για το σύνολο των Περιφερειών της χώρας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αρχικοποιήσει στον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης το γενικό περιεχόμενο για περισσότερες από 250 παρεχόμενες υπηρεσίες εκ των οποίων τουλάχιστον 100 θα μπορούν να προσφερθούν και ψηφιακά. Από το γενικό περιεχόμενο εξαιρούνται πληροφορίες που αφορούν στην παραμετροποίηση των υπηρεσιών με βάση την αρμοδιότητα που προκύπτει από τον



Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας, δεδομένα που αφορούν στα Σημεία Εξυπηρέτησης και το προσωπικό που θα εκτελεί τους ρόλους παραγωγής και δημοσίευσης του περιεχομένου καθώς και οι Πρότυπες Φυσικές Αιτήσεις στο βαθμό που περιλαμβάνουν τις ανωτέρω πληροφορίες.

Το περιεχόμενο αυτό θα ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες.

4.2.2 Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και Ψηφιακό Αποθετήριο Απαντήσεων

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να διαλειτουργεί με τον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης προκειμένου να αντλεί τις πληροφορίες της υπηρεσίας για την οποία ο συναλλασσόμενος επιθυμεί να υποβάλλει την αίτηση του ή το αίτημά του, ήτοι την ακριβή θεματολογία εξυπηρέτησης και την γεωγραφική περιοχή έδρας, κατοικίας ή εργασίας που έχει δηλώσει. Παράλληλα θα πρέπει να λειτουργεί και με την Ενιαία Πλατφόρμα Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων προκειμένου να επιτυγχάνεται η αυτόματη προώθηση της αίτησης ή του αιτήματος και των μεταδεδομένων του στην αρμόδια απαντητική ομάδα.

Η εμπειρία χρήσης του πολίτη στο Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων θα πρέπει να προσιδιάζει στην αντίστοιχη της ενιαίας πύλης ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, gov.gr.

Μετά την ταυτοποίηση του ο πολίτης θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να καταχωρήσει τα προσωπικά του στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης του (π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ) και να καταχωρήσει επιπλέον τα στοιχεία επικοινωνίας του (Σταθερό και κινητό τηλέφωνο, email, fax κ.λ.π.).

Ανάλογα αν επιθυμεί να προβεί σε υποβολή αίτησης ή αιτήματος το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει τις εξής δυνατότητες:

- Υποβολή Αίτησης
- Πρόσβαση σε δυναμική φόρμα συμπλήρωσης ψηφιακής αίτησης
- Πρόσβαση σε ειδική ενότητα επισύναψης δικαιολογητικών
- Λήψη μοναδικού αριθμού εξυπηρέτησης
- Λήψη Ενημερωτικού Μηνύματος με τα στοιχεία της υποβληθείσας αίτησης
- Υποβολή Αιτήματος
- Πρόσβαση σε ειδικό χώρο σύνταξης σύντομου κειμένου περιγραφής αιτήματος
- Πρόσβαση σε ειδική ενότητα επισύναψης αρχείων που μπορούν να υποστηρίξουν το αίτημα του
- Λήψη μοναδικού αριθμού εξυπηρέτησης
- Λήψη Ενημερωτικού Μηνύματος με τα στοιχεία της υποβληθείσας αίτησης

Όπως περιγράφηκε και νωρίτερα, τα αιτήματα και οι αιτήσεις των πολιτών που θα καταχωρούνται στο σύστημα θα πρέπει να καταλήγουν μέσω αυτοματοποιημένων ενεργειών δρομολόγησης (dispatching) που θα παρέχει η Πλατφόρμα Ενιαίας Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων στους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους που θα είναι αρμόδιοι για τη χρέωση και το χειρισμό τους.

Δημοσίευση απάντησης στο αποθετήριο απαντήσεων του αιτούντος

Μετά την επεξεργασία του αιτήματος η απάντηση θα δημοσιεύεται σε ειδικό αποθετήριο απαντήσεων στο οποίο θα έχει αποκλειστική πρόσβαση ο συναλλασσόμενος που υπέβαλε το αίτημα.

Ο τελευταίος, μετά την ταυτοποίηση του από το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να λάβει την απάντηση των υπηρεσιών καθώς και τυχόν επισυναπτόμενα έγγραφα που οι υπηρεσίες κρίνουν ότι πρέπει να παραλάβει, ώστε η απάντηση να είναι ολοκληρωμένη.

Ειδικότερα ο αιτών θα πρέπει να μπορεί να δει το πλήρες ιστορικό αιτήσεων και αιτημάτων που έχει υποβάλλει στην Π.Ι.Ν. και τις απαντήσεις που δόθηκαν σε κάθε αίτηση ή/και αίτημα. Εντός της κάθε υπόθεσης θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι εξής πληροφορίες:

A) μοναδικός αριθμός εξυπηρέτησης αίτησης ή αιτήματος



- Β) το θέμα υποβολής αίτησης ή αιτήματος
- Γ) τα δηλωθέντα στοιχεία επικοινωνίας
- Δ) το ακριβές κείμενο του αιτήματος ή/και η υποβληθείσα αίτηση
- Ε) η ημερομηνία δημοσίευσης της απάντησης
- ΣΤ) το κείμενο της απάντησης
- Ζ) τα συνημμένα έγγραφα της απάντησης

Η παρεχόμενη λύση θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα αυτόματης αποστολής ενημερωτικών μηνυμάτων διακριτά σε κάθε πολίτη, ανά αίτημα, προκειμένου να τον ενημερώνει για τυχόν αλλαγές στο διοικητικό στάδιο επεξεργασίας του αιτήματος του ή για το χρόνο που απομένει ώστε να λάβει την απάντηση, ή για την ολοκλήρωση της επεξεργασίας του αιτήματός του. Στην ζητούμενη σύνθεση το σύστημα θα πρέπει να υποδέχεται αιτήσεις μέσω του web application και να επιστρέφει απαντήσεις αποκλειστικά στο web application.

4.2.3 Εφαρμογή Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολίτη μέσω έξυπνων Κινητών Συσκευών

Η προσφερόμενη εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα θα πρέπει να προσφέρεται τόσο σε κινητές συσκευές με λειτουργικό Android όσο και σε κινητές συσκευές με λειτουργικό iOS. Θα πρέπει να μπορεί να αναρτηθεί στα σχετικά καταστήματα της Google και της Apple με την ονομασία που θα επιλέξει η ΠΙΝ και να αποτελεί αποκλειστικά δικό της προϊόν και όχι ενιαία πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης από και προς έξυπνες κινητές συσκευές εντός της οποίας θα συμμετέχουν και άλλοι φορείς της δημόσιας διοίκησης ή λοιποί τρίτοι. Σε ότι αφορά στο λειτουργικό της σκέλος θα πρέπει να υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

Σύστημα Ενημέρωσης (Notification System)

A) Υπηρεσίες Γενικής Ενημέρωσης

Λήψη και προβολή RSS από την ιστοσελίδα της Περιφέρειας χωρίς ανθρώπινη διαμεσολάβηση

Δημιουργία ειδοποιήσεων (notification) προς όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως θεματικών επιλογών των τελευταίων από εξουσιοδοτημένους εσωτερικούς χρήστες

Δημιουργία ενημερώσεων με χρονοπρογραμματισμό και πλάνο περιοδικών ενημερώσεων

Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφιών και Συνδέσμων

B) Υπηρεσίες Εξειδικευμένης (Στοχευμένης) Ενημέρωσης

Κατηγορίες ειδοποιήσεων. Θα πρέπει να δίνεται στο χρήστη δυνατότητα εγγραφής/διαγραφής (Subscribe/Unsubscribe) από κατηγορίες ειδοποιήσεων. Η λίστα κατηγοριών πρέπει να είναι διαθέσιμη είτε On Demand είτε κατά το login. Με την επιλογή του χρήστη για εγγραφή ή διαγραφή από λίστα ειδοποιήσεων, η Mobile εφαρμογή να στέλνει τις επιλογές του χρήστη στο Backend σύστημα.

Ο διαχειριστής της Back Office εφαρμογής θα πρέπει να μπορεί να ορίζει σε ποια σημεία (topic) κάθε εσωτερικός χρήστης μπορεί να προσφέρει περιεχόμενο.

Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι του Φορέα (εσωτερικοί χρήστες) θα πρέπει να μπορούν να επιλέγουν τα θέματα για τα οποία θα εκδώσουν ανακοίνωση, την οποία θα παραλάβουν όσοι έχουν εγγραφεί στο συγκεκριμένο topic.

Γ) Υπηρεσίες Προσωποποιημένης Πληροφόρησης

Η εφαρμογή θα πρέπει να μπορεί σε διασύνδεση με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα, να υποστηρίζει τη δυνατότητα μαζικής αποστολής προσωποποιημένων μηνυμάτων

Δ) Υπηρεσίες Διοικητικής Πληροφόρησης



Η εφαρμογή θα πρέπει ακόμα να ενσωματώνει το περιεχόμενο του Οδηγού του Δημότη, παρέχοντας τη δυνατότητα στον δημότη να ενημερωθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Πρότυπες Αιτήσεις, Δικαιολογητικά, Χρόνοι Εξυπηρέτησης, Σημεία Εξυπηρέτησης)

Διαχείριση αιτημάτων (ticketing)

A. Mobile Ticket

- Δυνατότητα υποβολής Mobile Ticket στα πρότυπα υποβολής Web Ticket.
- Ο χρήστης της Mobile εφαρμογής να μπορεί να δημιουργήσει ένα νέο αίτημα.
- Το αίτημα να περιλαμβάνει την κατηγοριοποίηση του θέματος καθώς επίσης και ελεύθερο κείμενο για την περιγραφή του αιτήματος.
- Ο χρήστης να μπορεί να υποβάλλει αρχεία (εικόνες κ.λπ.) μαζί με το αίτημα,
- Ο χρήστης να μπορεί να υποβάλει επίσης και στοιχεία θέσης (Geolocation Data) αν επιθυμεί (Lat /Long).

B. Αποθετήριο Αιτημάτων

- Τα αιτήματα που υποβάλλει ο χρήστης να αποθηκεύονται σε ειδικό αποθετήριο.
- Σε αυτό τα αιτήματα να εμφανίζονται με την τρέχουσα κατάστασή τους (υπό επεξεργασία, νέο , κλειστό κ.λπ.) επιτρέποντας στον χρήστη να αναζητήσει τα tickets με βάση ημερολογιακό διάστημα.
- Το ιστορικό αυτό να μπορεί να ταξινομηθεί από τον χρήστη με βάση την ημερομηνία ή και την κατάσταση του αιτήματος (ticket).

Τέλος, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει πρόσβαση σε πίνακες ελέγχου, στατιστικών, προφίλ και έτοιμες αναλυτικές στατιστικές αναφορές προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών.

4.2.4 Σύστημα Καταγραφής και Ψηφιακής Διαχείρισης Τηλεφωνικών Αιτημάτων Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης

Δεδομένου ότι σημαντικό μέρος των πολιτών δεν διαθέτει τη γνώση για την αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παράσχει η ΠΙΝ αλλά και κάποιιο άλλο ενδέχεται να μην διαθέτουν πρόσβαση στα απαραίτητα μέσα για την ψηφιακή τους ενημέρωση και εξυπηρέτηση, θα πρέπει να λειτουργήσει Τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων.

Οι εκπρόσωποι του τηλεφωνικού κέντρου θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην ενιαία πλατφόρμα ψηφιακής διαχείρισης αιτημάτων και τη δυνατότητα δημιουργίας των αιτημάτων που υποβάλλονται τηλεφωνικά από τους πολίτες ή τους εκπροσώπους επιχειρήσεων.

Κατά τη δημιουργία του αιτήματος, ο εκπρόσωπος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα μπορεί να επιλέξει αν θα συμπληρώσει προσωπικά στοιχεία του καλούντος ή αν σε περιπτώσεις γενικής πληροφόρησης θα καταχωρεί το αίτημα χωρίς να απαιτείται και η συμπλήρωση των προσωπικών στοιχείων του καλούντος.

4.2.5 Εφαρμογή Ψηφιακών και Τηλεφωνικών Ραντεβού

Μολονότι η υιοθέτηση λύσεων ψηφιακής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης θα οδηγήσουν στη μείωση των επισκέψεων στις υπηρεσιακές μονάδες της ΠΙΝ, κρίνεται σκόπιμο να αναβαθμιστεί και η διαδικασία επιτόπιας εξυπηρέτησης.

Ζητούμενο της αναβάθμισης είναι η παροχή μιας νέας, σύγχρονης και φιλικής προς τον πολίτη εμπειρίας εξυπηρέτησης χωρίς ουρές, σε προκαθορισμένο χρόνο και χώρο με τα δύο μέρη που εμπλέκονται στη συναλλαγή να έχουν εκ των προτέρων εικόνα.

Σε αυτό το πλαίσιο η ζητούμενη Εφαρμογή Ψηφιακών και Τηλεφωνικών Ραντεβού θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες ανάλογα με τον ρόλο τους να καθορίζουν τις διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες επιτόπιας εξυπηρέτησης, τις υπηρεσιακές μονάδες που παρέχουν δυνατότητα



προγραμματισμού επίσκεψης καθώς και τις θεματολογίες για τις οποίες μπορεί να προκαθοριστεί η επίσκεψη συγκροτώντας σχετικό ημερολόγιο διαθεσιμότητας προκαθορισμού επίσκεψης.

Τα διαθέσιμα ραντεβού όπως αυτά προκύπτουν μετά την κατάρτιση του πίνακα από τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και όπως περιορίζονται μετά από κάθε κράτηση θα πρέπει να είναι διαθέσιμα μέσω διαδικτύου στους πολίτες προκειμένου να κάνουν την κράτηση τους. Παράλληλα πρόσβαση στον πίνακα διαθεσιμότητας ραντεβού και δυνατότητα κράτησης για τρίτο πρόσωπο – πολίτη θα πρέπει να μπορούν να έχουν και οι υπάλληλοι του τηλεφωνικού κέντρου, προκειμένου να καταστεί δυνατή και η τηλεφωνική κράτηση.

Η εφαρμογή Ψηφιακών και Τηλεφωνικών Ραντεβού θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργήσει με τον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης προκειμένου στον τελευταίο να αποτυπώνεται η πληροφορία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στις οποίες υπάρχει δυνατότητα κράτησης.

4.2.6 Πλατφόρμα Ενιαίας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων

Η προσφερόμενη πλατφόρμα θα πρέπει να λειτουργεί ως πλατφόρμα υποδοχής αιτημάτων, ψηφιακής διαχείρισης τους με βάση ρόλους και δικαιώματα αλλά και να μετουσιώνει τα εισερχόμενα δεδομένα και πληροφορίες σε πρώτη ύλη για τον καθορισμό δεικτών μέτρησης της εξυπηρέτησης και εξαγωγής αναφορών και στατιστικών μεγεθών από τα εξής κανάλια:

- διαδίκτυο (web)
- εφαρμογές έξυπνων κινητών
- τηλεφωνικό κέντρο
- εκπρόσωπος φορέα στο φυσικό σημείο εξυπηρέτησης

Χρήστες συστήματος

Χρήστες της πλατφόρμας είναι αυτοί που μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα για την υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης (εφεξής εξωτερικοί χρήστες), όσο και αυτοί που αναλαμβάνουν αφενός την διαχείριση του (εφεξής διαχειριστές) και αφετέρου την αρμοδιότητα εξυπηρέτησης αιτημάτων (εφεξής εσωτερικοί χρήστες) που έχουν εισαχθεί στο σύστημα.

Σε ότι αφορά τους εξωτερικούς χρήστες, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα προσδιορισμού της ιδιότητας του εξυπηρετούμενου (φυσικό – νομικό πρόσωπο) και αντίστοιχα να περιλαμβάνει σχετικά πεδία που θα μπορούν να καταχωρηθούν οι αναγκαίες κατά περίπτωση πληροφορίες – στοιχεία. Θα πρέπει επίσης να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης αιτημάτων και σε περιπτώσεις ετεροπροσωπίας.

Σε ότι αφορά τους διαχειριστές και τους εσωτερικούς χρήστες, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργήσει με την υπηρεσία O-Auth PA, προκειμένου η είσοδος τους να γίνεται με τη χρήση κωδικών δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, στο βαθμό που μπορεί να υπάρξουν εσωτερικοί χρήστες του συστήματος, οι οποίοι δεν φέρουν την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παράλληλης λειτουργίας custom login διαδικασίας.

Τέλος σε ότι αφορά τους εσωτερικούς χρήστες, αυτοί θα πρέπει να διαθέτουν διακριτούς ρόλους που θα αποτυπώνουν τόσο την θέση τους στην διοικητική ιεραρχία, όσο τη θέση τους στο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης. Με βάση το ρόλο του χρήστη θα πρέπει να προκύπτει και η διαβάθμιση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων στο προσφερόμενο σύστημα ψηφιακής εξυπηρέτησης.

Εισαγωγή και στοιχεία αιτήματος

Κάθε εισερχόμενο αίτημα θα πρέπει να λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης και να μπαίνει αυτόματα σε κατάσταση νέας εγγραφής.



Εφόσον πρόκειται για αίτημα που έχει υποβληθεί μέσω διαδικτύου ή τρίτου συστήματος που κάνει χρήση της Υπηρεσίας O-Auth2 ή O-Auth PA, θα πρέπει τα στοιχεία που επιστρέφουν τα ανωτέρω web services να ενημερώνουν αντίστοιχα πεδία που θα υπάρχουν στο εσωτερικό του αιτήματος.

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να περιέχει πεδία που αφορούν τα στοιχεία ταυτότητας του υποβάλλοντος το αίτημα καθώς τα στοιχεία επικοινωνίας του.

Επιπρόσθετα, στο βαθμό που ο υποβάλλων το αίτημα μπορεί να προβαίνει σε αυτήν την ενέργεια είτε με την ιδιότητα του νόμιμου εκπροσώπου εταιρείας / δημόσιου φορέα, ή άλλου νομικού προσώπου είτε εξ ονόματος προσώπου με το οποίο συνδέεται με νόμιμη επαγγελματική ή/και συγγενική σχέση, θα πρέπει να αναπτύσσονται πρόσθετα πεδία που θα καταγράφονται οι πληροφορίες που δίνονται κατά την υποβολή του αιτήματος και αφορούν κατά περίπτωση είτε το Νομικό Πρόσωπο είτε τον τελικό εξυπηρετούμενο.

Σε διακριτή ενότητα του αιτήματος θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες που αφορούν αυτό καθαυτό το αίτημα, ήτοι ευρύτερη ή ειδικότερη θεματική κατηγορία στην οποία υπάγεται, ο μοναδικός αριθμός του αιτήματος, η προτεραιότητα επίλυσης του, ο χρόνος καταχώρησης του, ο τύπος του, το πλήρες αίτημα και τα πιθανά συνημμένα αρχεία που συνοδεύουν ή εξειδικεύουν το αίτημα. Επίσης το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης ηχητικών αποσπασμάτων σε περίπτωση που επιλεγεί διασύνδεση του με λειτουργούν ή υπό ανάπτυξη τηλεφωνικό κέντρο που υποστηρίζει τη σχετική λειτουργία.

Η αρχιτεκτονική της καρτέλας κάθε αιτήματος που περιγράφηκε ανωτέρω θα πρέπει να είναι ενιαία για όλες τις πιθανές πύλες εισόδου ενός αιτήματος, λαμβάνοντας υπόψη ότι όπου η υποβολή αιτημάτων έχει γίνει μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του Φορέα μας, τότε τα σχετικά πεδία θα είναι κενά και διαθέσιμα προς συμπλήρωση από τους τελευταίους.

Περαιτέρω ζητούμενα στην καρτέλα κάθε αιτήματος περιγράφονται στη συνέχεια αφού ο ρόλος τους έγκειται στη διαδικασία επεξεργασίας και απάντησης των εισερχόμενων αιτημάτων.

Οργάνωση και Λειτουργία Συστήματος Ψηφιακής Εξυπηρέτησης

Η πλειοψηφία των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρετείται με βάση το πλαίσιο αρμοδιοτήτων που προκύπτει από τον ΟΕΥ του Φορέα μας, οι οποίες κατανέμονται στις επιμέρους Γενικές Διευθύνσεις / Διευθύνσεις / Τμήματα.

Ωστόσο υπάρχουν περιπτώσεις όπου μία παρεχόμενη υπηρεσία συνεπάγεται την ανάγκη συνεργασίας περισσότερων υπηρεσιακών μονάδων ή την δρομολόγησή τους σε απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος. Επομένως το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα λειτουργίας τόσο με οργανογραμματικό μοντέλο όσο και μέσω απαντητικών ομάδων εκτός οργανογράμματος ή και με συνδυασμό των δύο προαναφερθέντων μοντέλων

Για το λόγο αυτό το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την δεντρική αποτύπωση του Οργανογράμματος του Φορέα μας, καθιστώντας εφικτή την δρομολόγηση κάθε αιτήματος στις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες. Επιπρόσθετα θα πρέπει να επιτρέπει τη δρομολόγηση αιτημάτων και σε απαντητικές ομάδες εκτός οργανογράμματος αλλά και να εξυπηρετεί την πιθανότητα λειτουργία ενός μεικτού μοντέλου.

Στο βαθμό που η ψηφιακή υποβολή αιτημάτων συνεπάγεται τη διεύρυνση του χρόνου εισροών στον Φορέα μας σε 24x7, είναι αναγκαίο το προσφερόμενο σύστημα να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δρομολόγησης των αιτημάτων στις ανά περίπτωση αρμόδιες απαντητικές ομάδες ώστε αυτά να εξυπηρετούνται στις επίσημες ημέρες και ώρες εργασίας του προσωπικού της Περιφέρειας.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να επιτρέπει αφενός την υπαγωγή της κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας σε γενικότερες ή ειδικότερες θεματικές κατηγορίες και αφετέρου να διασυνδέει τη θεματολογία εξυπηρέτησης στην οποία αντιστοιχούν τα εισερχόμενα αιτήματα με προκαθορισμένες απαντητικές ομάδες, καθιστώντας εφικτό το auto dispatch.



Προκειμένου να διασφαλιστεί η ψηφιακή διαχείριση ενός αιτήματος στο σύνολο του κύκλου ζωής του, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ απαντητικών ομάδων και προσώπων και να διαθέτει δυνατότητα πολλαπλών επιπέδων εξυπηρέτησης (τουλάχιστον τρία). Η συνεργασία τόσο ομάδων όσο και προσώπων θα πρέπει να μπορεί να γίνεται τόσο κάθετα όσο και οριζόντια, καθώς επίσης και να επιτρέπει την ad hoc δημιουργία ροών εργασίας.

Στο εσωτερικό της καρτέλας αιτήματος θα πρέπει να υπάρχει διακριτός χώρος συνεργασίας των εμπλεκόμενων στην εξυπηρέτηση, στον οποίο όσοι έχουν πρόσβαση στο αίτημα θα μπορούν να ανταλλάσσουν σχόλια, αρχεία και links. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να είναι πλήρως διάφανος για τους συμμετέχοντες στην εξυπηρέτηση και ταυτόχρονα πλήρως αποκομμένος από τις πληροφορίες του αιτήματος που είναι ορατές στον υποβάλλοντα το αίτημα.

Παράλληλα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον κάθε συμμετέχοντα να ενημερώνει την κατάσταση του αιτήματος με βάση τις σημαντικές φάσεις του κύκλου ζωής (αναμονή ενεργειών, ελλείψεις, άκυρο, προς απάντηση, κλειστό).

Κάθε αίτημα θα μπορεί να προωθηθεί σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης αλλά και να επιστρέψει σε προηγούμενο, παρέχοντας την ίδια δυνατότητα και σε επίπεδο οριζόντιας επικοινωνίας.

Επίσης στο εσωτερικό κάθε απαντητικής ομάδας, και στο πλαίσιο της καρτέλας κάθε αιτήματος, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία work orders, ήτοι συγκεκριμένων εργασιών που πρέπει να γίνουν προκειμένου να προκύψει το τελικό αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης.

Η μετάβαση κάθε αιτήματος από μία κατάσταση σε μία άλλη θα πρέπει να μετريείται διακριτικά και να επιτρέπεται η διαμόρφωση επιμέρους SLA ανά κατάσταση, από τα άθροισμα των οποίων θα προκύπτει και το συνολικό SLA κάθε υπηρεσίας. Επιπλέον το SLA θα πρέπει να μπορεί να είναι by default για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών είτε custom για κάθε υπηρεσία και μάλιστα να μπορεί να είναι διαφορετικό ανάλογα είτε τον τύπο είτε την πύλη εισόδου του αιτήματος.

Εντός κάθε απαντητικής ομάδας θα πρέπει να υπάρχουν διακριτοί ρόλοι που συνεπάγονται και διακριτά δικαιώματα. Ειδικότερα θα πρέπει να υπάρχει ένας διαχειριστής, στον οποίο το σύστημα θα επιτρέπει την επισκόπηση του συνόλου του έργου της εξυπηρέτησης που αφορά την απαντητική του ομάδα, την ανάθεση αιτημάτων σε μέλη της απαντητικής ομάδας είτε κατά περίπτωση είτε με τη χρήση κανόνων αυτόματων χρεώσεων (μέγιστος αριθμός ανάθεσης αιτημάτων ανά άτομο, χρονική περίοδο εξαίρεσης ατόμων από τις αυτόματες χρεώσεις κ.α.).

Σε ότι αφορά στα απλά μέλη, αυτά θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες συνεργασίας εντός του συστήματος, να μπορούν να συμπληρώσουν / διορθώσουν στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί σε πεδία της καρτέλας αιτήματος, να παρακολουθούν εάν ο κύκλος ζωής του αιτήματος είναι εντός του θεσπισμένου SLA και τέλος να μπορούν να απαντήσουν στον υποβάλλοντα το αίτημα, επισυνάπτοντας απαντητικά έγγραφα, καταγράφοντας την τελική απάντηση και δημοσιεύοντας την στον προσωπικό του αποθετήριο.

Ειδικότερα σε ότι αφορά την απάντηση αιτημάτων, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να διαθέτει γνωσιακή βάση δεδομένων εντός της οποίας θα περιλαμβάνονται συχνές ερωτήσεις και οι πρότυπες απαντήσεις τους. Κάθε μέλος απαντητικής ομάδας θα πρέπει να έχει εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στη γνωσιακή βάση μέσα από την καρτέλα του αιτήματος και εφόσον το αίτημα επιλύεται με τη χρήση των FAQ να μπορεί να επισυνάψει την απάντηση με αυτόματο τρόπο.

Στο ίδιο πλαίσιο, το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα σε κάθε μέλος απαντητικής ομάδας να αποκτά πρόσβαση στο ιστορικό αιτημάτων του εξυπηρετούμενου (crm module καθώς επίσης και να μπορεί να συσχετίζει το αίτημα που επεξεργάζεται με άλλα αιτήματα που έχει επεξεργαστεί δημιουργώντας αλυσίδες που θα τροφοδοτούν τους χρήστες του συστήματος με πληροφορίες χρήσιμες για τον διαρκή ανασχεδιασμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης.



Σε όλα τα επίπεδα εσωτερικών χρηστών θα πρέπει να λειτουργούν φίλτρα, τα οποία θα επιτρέπουν την προσωποποίηση του browser με βάση τις ανάγκες εργασίας του χρήστη αλλά και dashboards που από τη μία θα αποτυπώνουν πλήθος αιτημάτων ανά κατάσταση, SLA κ.α. και από την άλλη θα λειτουργούν ως ενεργοί σύνδεσμοι για τη μετάβαση σε ειδικό view του browser όπως αυτή προκύπτει από την επιλογή του χρήστη.

Διαχείριση Συστήματος

Η διαχείριση του προσφερόμενου συστήματος θα πρέπει να γίνεται, κατά βάση, με την διασύνδεση παραμετρικών στοιχείων που έχουν εισαχθεί, ήδη, κατά τη φάση αρχικοποίησης του από τον ανάδοχο. Από την παραπάνω αρχή εξαιρούνται διαδικασίες που αφορούν εισαγωγή νέων χρηστών, εισαγωγή νέων αντικειμένων εξυπηρέτησης ή/και νέων υπηρεσιακών / απαντητικών ομάδων.

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει στους διαχειριστές του Φορέα τις εξής δυνατότητες:

- i. δημιουργία και απενεργοποίηση χρηστών
- ii. τροποποίηση στοιχείων υφιστάμενων χρηστών
- iii. ανάθεση ρόλων και τροποποίηση αυτών
- iv. δημιουργία θεματολογίας εξυπηρέτησης
- v. προσθήκη καναλιών υποβολής αιτημάτων στην υφιστάμενη θεματολογία εξυπηρέτησης
- vi. αποτύπωση – τροποποίηση του οργανογράμματος του Φορέα
- vii. δημιουργία – τροποποίηση απαντητικών ομάδων εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- viii. τοποθέτηση – αφαίρεση – μετακίνηση χρηστών σε / από / προς υπηρεσιακές μονάδες του οργανογράμματος και απαντητικές ομάδες εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- ix. συσχέτιση θεματολογίας εξυπηρέτησης με υπηρεσιακές μονάδες του οργανογράμματος ή/και απαντητικές ομάδες εκτός του οργανογραμματικού μοντέλου
- x. διαμόρφωση – τροποποίηση default ή και custom SLA των παρεχόμενων υπηρεσιών
- xi. Επεξεργασία – τροποποίηση – ενημέρωση δεδομένων στη γνωσιακή βάση του συστήματος
- xii. Εξαγωγή αναφορών και στατιστικών που αφορούν την εξυπηρέτηση για το σύνολο του Φορέα – Παρακολούθηση δεικτών KPI's

Γνωσιακή Βάση

Η απαίτηση γνωσιακής βάσης του Ψηφιακού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης συνίσταται στη δυνατότητα δυναμικής καταγραφής και τροποποίησης έτοιμων απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις για τα θέματα εξυπηρέτησης.

Ο σχεδιασμός της γνωσιακής βάσης θα πρέπει να γίνει με τρόπο που να μπορεί να αξιοποιηθεί ακόμα και από χρήστες που δεν έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία με το διοικητικό έργο της Π.Ι.Ν., συνδέοντας τη θεματολογία εξυπηρέτησης με τις συχνές ερωτήσεις και έτοιμες απαντήσεις.

Το σύνολο της πληροφορίας που θα καταγράφεται στη γνωσιακή βάση της Ενιαίας Πλατφόρμας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων θα πρέπει, εκτός των εσωτερικών χρηστών, να μπορεί να είναι διαθέσιμο και για τους εξωτερικούς χρήστες (πολίτες – εκπροσώπους επιχειρήσεων), είτε στο σύνολο του είτε ως προς ένα μέρος του.

4.2.7 Σύστημα Προτυποποίησης και Διαχείρισης Δικαιολογητικών

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργεί τόσο με τον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης όσο και με το Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων προκειμένου οι πληροφορίες των δικαιολογητικών να μπορούν να αξιοποιηθούν τόσο κατά την καταγραφή του περιεχομένου των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και ως μοναδικά σημεία επισύναψης κατά την υποβολή μιας ψηφιακής αίτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αρχικοποιήσει την εφαρμογή με προτεινόμενο περιεχόμενο για τουλάχιστον διακόσια (200) δικαιολογητικά.



Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία, τροποποίηση και προτυποποίηση δικαιολογητικών, τη συσχέτιση τους με τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης καθώς και την καταγραφή πληροφοριών όπως ο Φορέας Έκδοσης.

Παράλληλα εντός του συστήματος θα πρέπει να μπορούν να καταχωρηθούν πληροφορίες αλλά και δεδομένα που αφορούν στην ύπαρξη ή/και την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με συστήματα που εκδίδουν τα σχετικά δικαιολογητικά καθιστώντας εφικτή την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους.

Κάθε δικαιολογητικό θα πρέπει εκτός των άλλων να υπάγεται σε κατηγορία.

Τέλος το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες αναφορικά με την χρήση των δικαιολογητικών από τις υπηρεσίες του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης.

4.2.8 Εφαρμογή Ψηφιοποίησης Αιτήσεων

Η προσφερόμενη εφαρμογή θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα γρήγορης και εύκολης δημιουργίας μετασχηματισμού των φυσικών αιτήσεων σε πρότυπες ψηφιακές αιτήσεις, προκειμένου το προσωπικό της ΠΙΝ που γνωρίζει επιχειρησιακά τις διαδικασίες εξυπηρέτησης να μπορεί να ψηφιοποιεί διαρκώς υπηρεσίες που προσφέρονται από τον Φορέα κάθε φορά που μια μεταβολή της νομοθεσίας αίρει περιορισμούς που υφίστανται μέχρι σήμερα.

Η εφαρμογή θα πρέπει να διαλειτουργεί τόσο με τον Οδηγό Διοικητικής Ενημέρωσης για την παραγωγή της πρότυπης αίτησης κατά την καταγραφή του περιεχομένου μιας υπηρεσίας όσο και με το Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων προκειμένου ο τελευταίος να μπορεί να παράξει την πρότυπη αίτηση, σύμφωνα με τα στοιχεία που θα συμπληρώσει ο συναλλασσόμενος.

Ειδικότερα, η προσφερόμενη εφαρμογή θα πρέπει να επιτρέπει τον καθορισμό πεδίων και τον προσδιορισμό παραμέτρων για τη συμπλήρωση τους ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν.

Ειδικότερα θα πρέπει να μπορούν να δημιουργηθούν πεδία για την συμπλήρωση:

- A) αλφαριθμητικού περιεχομένου
- B) αποκλειστικά κειμένου
- Γ) αποκλειστικά αριθμών
- Δ) απάντησης σε διαζευκτική ερώτηση
- E) ενεργοποίηση checkbox
- ΣΤ) ημερομηνίας

4.2.9 Σύστημα Δυναμικής Διοικητικής Πληροφόρησης για Θέματα Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυναμικό reporting module, το οποίο θα αξιοποιεί το σύνολο των δεδομένων που αποτελούν εισροές του Συστήματος Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων, της Ενιαίας Πλατφόρμας Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων και της Εφαρμογής για Έξυπνες Κινητές Συσκευές με βάση τις απαιτήσεις που περιγράφηκαν ανωτέρω και να προχωρά στη στατιστική και διαγραμματική τους απεικόνιση με τη χρήση φίλτρων και τον ορισμό συγκεκριμένων χρονικών περιόδων αναφοράς.

Ο τρόπος απεικόνισης των δεδομένων θα πρέπει να διαφέρει ανάλογα με τα μεγέθη που μετριοούνται κάθε φορά.

Βασικά μεγέθη που θα πρέπει να μετριοούνται στο σύστημα, επιτρέποντας μια άμεση και ευανάγνωστη εικόνα για τις τάσεις στην υποβολή αιτημάτων και την εξυπηρέτησή τους είναι τα εξής:

Ζήτηση Υπηρεσιών



Η ζήτηση υπηρεσιών αφορά στην αποτύπωση του πλήθους των αιτημάτων που έχουν δρομολογηθεί από το σύνολο των διαθέσιμων καναλιών στην Ενιαία Πλατφόρμα Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτημάτων και Αιτήσεων εντός των χρονικών ορίων για τα οποία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει δεδομένα. Στόχος είναι η πληροφόρηση για τις θεματικές εξυπηρέτησης με τη μεγαλύτερη ζήτηση και η αποτύπωση των δεδομένων με τρόπο που αφενός δεν θα προκαλεί σύγχυση και αφετέρου θα διαφοροποιείται ανάλογα με το χρονικό διάστημα για το οποίο θα ζητούνται τα δεδομένα

Ανταπόκριση Υπηρεσιών

Η «Ανταπόκριση Υπηρεσιών» θα πρέπει να αποτυπώνει τον συνολικό αριθμό εισερχόμενων αιτημάτων για την επιλεγμένη χρονική περίοδο, τον συνολικό αριθμό απαντημένων αιτημάτων καθώς και το ποσοστό που αντιπροσωπεύουν τα κλειστά αιτήματα επί του συνόλου των εισερχομένων για τα θέματα υψηλότερης ζήτησης.

Ανάλυση Εξυπηρέτησης ανά Πύλη Εισόδου και Επίπεδο

Η Π.Ι.Ν. σκοπεύει να παρέχει εξυπηρέτηση και μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου, το οποίο θα λειτουργεί ως πρώτο επίπεδο. Ωστόσο, θεωρείται δεδομένο πως το Τ.Κ. δεν θα μπορέσει να εξυπηρετήσει το σύνολο των αιτημάτων που θα δεχτεί και θα απαιτηθεί να τα δρομολογήσει σε εξειδικευμένο προσωπικό του Φορέα είτε αυτό αποτελεί το προσωπικό κάποιας υπηρεσιακής μονάδας είτε μέλη μιας ad hoc απαντητικής ομάδας.

Επομένως στην Ανάλυση Εξυπηρέτησης ανά Πύλη Εισόδου και Επίπεδο θα πρέπει να αποτυπώνεται η πληροφορία το πλήθος των εισερχόμενων αιτημάτων ανά επίπεδο, το πλήθος των αιτημάτων που απαντήθηκαν ανά επίπεδο καθώς και το πλήθος των αιτημάτων που παραμένουν αναπάντητα ανά επίπεδο.

Ανάλυση Ταχύτητας Εξυπηρέτησης

Στην ενότητα «Ανάλυση ταχύτητας Εξυπηρέτησης» θα πρέπει να απεικονίζεται το πλήθος αιτημάτων που επιλύθηκαν σε προδιαγεγραμμένα χρονικά εύρη («ταχύτητα εξυπηρέτησης απαντημένων αιτημάτων») και το πλήθος των αιτημάτων που παραμένουν σε εκκρεμότητα εντός του επιλεγμένου χρονικού διαστήματος («χρόνος παραμονής αιτημάτων σε εκκρεμότητα»).

Ανάλυση Bottlenecks

Στην ενότητα «Ανάλυση Bottlenecks» θα πρέπει να κατανέμονται σε προδιαγεγραμμένα χρονικά εύρη, αιτήματα που παραμένουν σε εκκρεμότητα στο τέλος της επιλεγμένης χρονικής περιόδου για τις κατηγορίες με την υψηλότερη ζήτηση.

4.2.10 Σύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας και Κεντρικής Διαχείρισης Εξυπηρέτησης

Η χρήση του συστήματος πρέπει να είναι διπλή: αφενός να λειτουργεί ως ψηφιακή πλατφόρμα συνεργασίας μεταξύ συνεργαζόμενων ανθρώπων εντός του δικτύου του Περιφέρειας και αφετέρου να επιτρέπει την εκτέλεση ενεργειών κεντρικής διαχείρισης της Πλατφόρμας Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης.

Ψηφιακή Συνεργασία

Η νησιωτικότητα της Π.Ι.Ν. καθιστά εκ προοιμίου δύσκολη τη φυσική επικοινωνία μεταξύ των στελεχών και του προσωπικού των επιμέρους ομοειδών ή και μη ομοειδών υπηρεσιακών μονάδων, δημιουργώντας την ανάγκη εξεύρεσης εναλλακτικών τρόπων συνεργασίας με δομημένο και οργανωμένο τρόπο. Η ανάγκη αυτή πολλαπλασιάζεται στις περιπτώσεις εξυπηρέτησης πολιτών και εκπροσώπων επιχειρήσεων, ενώ οι διαθέσιμες λύσεις είναι συνήθως ασύνδετες μεταξύ τους, δυσχεραίνοντας το έργο των υπηρεσιακών παραγόντων.



Προς τούτο το ζητούμενο Σύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστο τις κάτωθι λειτουργίες – δυνατότητες και να μπορεί να υποστηρίξει την ενσωμάτωση σε αυτών διαδικασιών τηλεδιασκέψεων και διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων:

Σελίδα προσωπικών στοιχείων χρήστη (User Profile Page)

Κάθε στέλεχος ή/ και υπάλληλος της Περιφέρειας, αμέσως μετά την εγγραφή του στο σύστημα, πρέπει να αποκτά σελίδα προσωπικών στοιχείων (User Profile) ορατή σε όλους τους εγγεγραμμένους στην υπηρεσία, μέλη του επιχειρησιακού δικτύου. Μέρος μόνο των πληροφοριών του User Profile πρέπει να είναι δημόσιο και ορατό σε όλους. Στην προσωπική σελίδα, κάθε εγγεγραμμένος στην υπηρεσία, μπορεί να δημοσιεύει προσωπικά επαγγελματικά στοιχεία με βάση τα οποία συνεργάζεται με τους συναδέλφους του.

Με το δημόσιο profile κάθε εγγεγραμμένος στο σύστημα μπορεί να ανακοινώνει διαρκώς θέματα που αφορούν στην εργασία του και στη συνεργασία του, τόσο εντός των ιεραρχικών δομών, όσο και ελεύθερα σε ομάδες εργασίας. Το σύστημα πρέπει να παράγει αυτόματα εικόνες του οργανογράμματος ειδικά για το πρόσωπο που αναζητούμε. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούμε να εντοπίσουμε τη θέση του στο οργανόγραμμα και τους άμεσους συνεργάτες του. Θα πρέπει ακόμη να μπορούμε να απευθυνθούμε στο συνεργάτη άμεσα, με πολλές διαφορετικές επιλογές επικοινωνίας ή στον άμεσο προϊστάμενο του. Η χρήση του δημοσίου profile να προσφέρει διαφάνεια στις θέσεις εργασίας, καθώς κάθε συνεργαζόμενος στο δίκτυο θα μπορεί να ανακοινώνει σε ποια οργανωτική μονάδα ανήκει, και με ποιο επιχειρησιακό αντικείμενο ασχολείται, ώστε να τον εντοπίζουν εύκολα άλλοι εργαζόμενοι και να εκκινούν ψηφιακές συνεδρίες μαζί του για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της εργασίας τους.

Επικοινωνία

Θα πρέπει επίσης να υπάρχει μενού επικοινωνίας του συστήματος ψηφιακής συνεργασίας που θα περιλαμβάνει:

Δημόσιους πίνακες συνεργασίας (Wall-Dashboards) στους οποίους θα έχουν πρόσβαση οι συνεργάτες στο δίκτυο. Στους δημόσιους πίνακες συνεργασίας, οι υπάλληλοι να μπορούν να μοιράζονται ψηφιακό περιεχόμενο, δικής τους παραγωγής ή να αναπαράγουν περιεχόμενο του δικτύου ή και του internet. Ψηφιακό περιεχόμενο κάθε μορφής οργανωμένα και άμεσα που μπορεί να είναι:

- Υπηρεσιακά Έγγραφα
- Υπολογιστικά Φύλλα Εργασίας
- Εταιρικές Παρουσιάσεις
- PDF Management Reports
- Αρχεία ήχου
- Αρχεία βίντεο
- Εικόνες –φωτογραφίες και σχέδια
- Διευθύνσεις ιστοτόπων (URL) με διαθέσιμο περιεχόμενο
- Πληροφορίες από τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα

Επιπρόσθετα, για τις ανάγκες επικοινωνίας με μηνύματα ή για την συμμετοχή σε ιδιωτικές συζητήσεις οι χρήστες θα μπορούν να αξιοποιούν το σύστημα των μηνυμάτων, στο οποίο να είναι εφικτή η επισύναψη αρχείων προς έτοιμες ομάδες εργαζομένων.

Εκτός των ανωτέρω μορφών επικοινωνίας, απαιτητή είναι και η επικοινωνία με άμεσα μηνύματα (chat). Οι συνεργαζόμενοι να μπορούν να έχουν την ευχέρεια να επικοινωνούν μέσω μηνυμάτων (instant messages) από το υπηρεσιακό ασφαλές δίκτυο, λύνοντας πολλά θέματα για τα οποία μέχρι σήμερα αντάλλασαν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνήματα ή ακόμα και επιστολές.

Συνεργασίες



Όλοι οι εγγεγραμμένοι στο σύστημα θα είναι εν δυνάμει συνεργάτες. Οι συνεργασίες πρέπει να μπορούν να πραγματοποιούνται με αποστολές και αποδοχές προσκλήσεων συνεργασίας. Κάθε συνεργασία να μπορεί να έχει χαρακτηριστικά σταθερής συνεργασίας, οπότε οι συνεργάτες να μοιράζονται κοινό πίνακα συνεργασίας και να αποκτούν δικαιώματα πρόσβασης ο ένας στις προσωπικές σελίδες του άλλου ή περιστασιακής (ad hoc) συνεργασίας.

Το σύνολο των εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα θα συνθέτουν την κοινή Ατζέντα Επικοινωνίας όλων των χρηστών του δικτύου. Από την κοινόχρηστη Ατζέντα επικοινωνίας θα πρέπει να μπορούν να αποστέλλονται προσκλήσεις συνεργασίας, τις οποίες ο κάθε εργαζόμενος τις παραλαμβάνει σε ειδικό χώρο, στον οποίο μπορεί να αξιολογήσει, να αποδεχθεί, να αρνηθεί ή να μεταφέρει χρονικά αργότερα την απόφαση του για συνεργασία με τον αποστολέα της πρόσκλησης συνεργασίας.

Στη διαχείριση των ψηφιακών υποθέσεων, των ψηφιακών εγγράφων και των ψηφιακών θεμάτων και αιτημάτων οι προσκλήσεις συνεργασίας πρέπει να προσφέρουν το δικαίωμα άμεσης πρόσβασης σε ψηφιακό περιεχόμενο.

Ψηφιακές Υποθέσεις (Case Management)

Η οργάνωση των εργασιών θα πρέπει να γίνεται σε «φακέλους εργασίας»

Ο φάκελος κάθε υπόθεσης θα πρέπει να περιλαμβάνει έγγραφα, σελίδες του διαδικτύου, ηχητικά αποσπάσματα, φωτογραφίες, video, υπολογιστικά φύλλα και κάθε μορφής ψηφιακό περιεχόμενο και φυσικά ιδιωτικούς πίνακες συνεργασίας.

Η Δομή οργάνωσης του συστήματος θα πρέπει να επιτρέπει την οργάνωση του περιεχομένου σε τρία επίπεδα προσομοιώνοντας τις βιβλιοθήκες φακέλων με τις οποίες λειτουργούν οι μεγάλοι γραφειοκρατικοί οργανισμοί:

- Ψηφιακοί Κατάλογοι Υποθέσεων
- Ψηφιακοί Φάκελοι Υποθέσεων
- Ψηφιακές Υποθέσεις

Κάθε ψηφιακή υπόθεση θα πρέπει να εντάσσεται στις παραπάνω κατηγορίες από το χειριστή της, να λαμβάνει όνομα – θέμα και όνομα φακέλου και καταλόγου από το χειριστή και να αρχειοθετείται τόσο για γρήγορη αναζήτηση, όσο και για την διατήρηση της θεματολογικής συνάφειας περιεχομένου.

Κάθε ψηφιακή υπόθεση πρέπει να περιλαμβάνει πίνακα συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών και δεδομένων, στον οποίο θα έχουν πρόσβαση όλοι οι συμμετέχοντες στην υπόθεση, φακέλους αρχείων συνεργασίας, δηλαδή των αρχείων που ανταλλάσσουν οι συμμετέχοντες με τη μορφή post, αλλά και ειδικά directories αρχείων που θα διακρίνονται σε φακέλους αρχείων προς επεξεργασία, φακέλους αρχείων παραδοτέων και φακέλους αρχείων συμπερασμάτων για την καταγραφή της επιχειρησιακής γνώσης την οποία θα μπορούν στο μέλλον να χρησιμοποιήσουν οι συνεργάτες ως κοινή επιχειρησιακή γνώση.

Το περιεχόμενο κάθε ψηφιακού φακέλου πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμο στο σύνολο των χρηστών του δικτύου, εφόσον τους έχουν αποδοθεί δικαιώματα χρήσης του. Οι συνεργάτες στις ψηφιακές υποθέσεις θα έχουν ρόλους να επιβλέπουν ή να παράγουν εντός της ψηφιακής υπόθεσης.

Ομάδες (Groups)

Εκτός των υπηρεσιακών ρόλων που προβλέπει το οργανόγραμμα η συνεργασία θα πρέπει να μπορεί να γίνει και σε groups (δημόσια και ιδιωτικά) . Οι συνεργάτες θα πρέπει να μπορούν να δημιουργούν χώρους συνεργασίας με βάση το θέμα συνεργασίας. Το θέμα θα πρέπει να μπορεί να έχει συνέχεια και χρονική διάρκεια και δεν εξαντλείται στο πλαίσιο μιας υπόθεσης.



Στα δημόσια groups οι πληροφορίες που αναρτούν οι συνεργαζόμενοι (collaborators) θα πρέπει να είναι ορατές σε όλο το δίκτυο, αλλά για να συμμετάσχει κάποιος στο group και να μπορεί να πάρει θέση στη θεματολογία του, θα απαιτείται να εγγραφεί στο σύστημα.

Στα ιδιωτικά groups οι πληροφορίες που θα ανταλλάσσονται δεν πρέπει να είναι ορατές σε μη εγγεγραμμένους χρήστες, και απαιτείται η εγγραφή στο group για να έχει κάποιος δικαιώματα ανάγνωσης και εγγραφής στο περιεχόμενο του.

Τόσο οι Θυρίδες, όσο και τα Groups θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούνται και ως λίστες αποδεκτών για μαζική αποστολή μηνυμάτων ή για μαζική διαχείριση χρηστών στο πλαίσιο εγγράφου, υπόθεσης, Issue ή ticket.

Πίνακας ελέγχου ανακοινώσεων (Notification Control Panel)

Στο βαθμό που οι διεργασίες που θα λαμβάνουν χώρα μέσα από το παρόν σύστημα είναι πολλές, κρίνεται απαραίτητο να υπάρχει Notification Control Panel που θα προσφέρει στους χρήστες του δικτύου τη δυνατότητα να παρακολουθούν τα γεγονότα που τους αφορούν σε ένα ενιαίο περιβάλλον χωρίς να χρειάζεται να πλοηγούνται από σελίδα σε σελίδα του συστήματος.

Ενοποιημένη επικοινωνία – Παρουσία

Ζητούμενο είναι οι χρήστες του δικτύου να έχουν την ευχέρεια να ορίζουν οι ίδιοι τη διαθεσιμότητα τους για συνεργασία, στο βαθμό που διάφορες συνθήκες μπορεί να τους αναγκάζουν σε δεδομένες στιγμές και για συγκεκριμένες περιόδους να μην μπορούν να το χρησιμοποιήσουν.

Τα επίπεδα διαθεσιμότητας πρέπει να είναι:

- ✓ Διαθέσιμος, προσωρινά απασχολημένος, απασχολημένος και εκτός συστήματος.

Κάθε ένα από τα επίπεδα διαθεσιμότητας πρέπει να παράγει μια ένδειξη στην φωτογραφία τους, όπου αυτή δημοσιεύεται.

Τέλος στο πλαίσιο της ενιαιοποίησης των διαδικασιών ενημέρωσης κι εξυπηρέτησης των πολιτών το σύστημα ψηφιακής συνεργασίας πρέπει να μπορεί να διασυνδέεται με το Call Center της Περιφέρειας.

Κεντρική Διαχείριση Εξυπηρέτησης

Το ζητούμενο σύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας θα αξιοποιηθεί μεταξύ άλλων και ως σύστημα επικοινωνίας των χρηστών των εφαρμογών με τους διαχειριστές τους για την εξυπηρέτηση αιτημάτων παραμετροποίησης και υποστήριξης στη χρήση.

Ως εκ τούτου κρίνεται απαραίτητο να περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες κεντρικής διαχείρισης για το σύνολο των εφαρμογών που συγκροτούν την Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας είτε για κάποιες από αυτές να αναδρομολογεί τους διαχειριστές στα επιμέρους διαχειριστικά περιβάλλοντα, εφόσον προσφερθούν ξεχωριστά.

Ειδικότερα οι λειτουργίες κεντρικής διαχείρισης που απαιτούνται είναι:

1. Δημιουργία και Διαχείριση Χρηστών

Στο σκέλος της δημιουργίας και διαχείρισης χρηστών θα πρέπει οι αρμόδιοι διαχειριστές να δημιουργήσουν νέους χρήστες, να προβούν στην τοποθέτηση τους στην υπηρεσιακή μονάδα στην οποία υπάγονται, να καταχωρήσουν τα επιμέρους προσωπικά στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας. Το σύνολο των παραπάνω δεδομένων θα πρέπει να μπορεί να τροποποιείται, ενώ θα πρέπει να υπάρχει και η δυνατότητα απενεργοποίησης ενός χρήστη

2. Δημιουργία και Διαχείριση Ομάδων

Με βάση όσα αναφέρθηκαν νωρίτερα στην ενότητα που αφορά στην Ενιαία Πλατφόρμα Ψηφιακής Διαχείρισης Αιτήσεων και Αιτημάτων αλλά και στην παράγραφο της τρέχουσας ενότητας που αφορά



στις Ομάδες (Groups) θα πρέπει ο Διαχειριστής να μπορεί να προβεί στη δημιουργία ομάδων, στον καθορισμό του τύπου τους, στην προσθαφαίρεση διαχειριστών και μελών τους καθώς και στην απενεργοποίησή τους.

4.3 Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης μεταφορών της ΠΙΝ

4.3.1 Γενικά

Η συγκεκριμένη Διεύθυνση αποτελεί την πιο χαρακτηριστική περίπτωση δημόσιας υπηρεσίας με μεγάλη ανάγκης ψηφιοποίησης του αρχείου της, λόγω του εύρους των αρμοδιοτήτων και των υπηρεσιών της και των ποικίλων συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις σε ένα ευρύτερο πεδίο εφαρμογών: από την πραγματοποίηση εξετάσεων, στις μεταβιβάσεις αδειών ή οχημάτων, την έκδοση και τροποποιήσεις πιστοποιητικών, την χορήγηση αδειών λειτουργίας, τις μεταβιβάσεις, κ.α.

Οι υπηρεσίες ψηφιοποίησης και τεκμηρίωσης θα ξεκινήσουν μετά την υπογραφή της σύμβασης σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στην εγκεκριμένη Μελέτη Εφαρμογής όπου και θα καθοριστούν όλες οι τεχνικές σχετικές λεπτομέρειες. Η Μελέτη Εφαρμογής θα περιλαμβάνει γραμμογραφημένο υπόδειγμα καταγραφής δεδομένων αρχικοποίησης του συστήματος, εντός του οποίου θα πρέπει να αποτυπώνονται τα μεταδεδομένα των σαρώσεων.

Τα βασικά βήματα της διαδικασίας που θα ακολουθείται για την ψηφιοποίηση του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ είναι τα ακόλουθα:

- Προετοιμασία του υλικού προς ψηφιοποίηση.
- Ψηφιοποίηση του υλικού.
- Επεξεργασία της εικόνας σε σταθμό επεξεργασίας αν απαιτείται (διόρθωση χρωμάτων, γεωμετρίας κ.λπ.) και αποθήκευση σε τρεις διαφορετικές αναλύσεις.
- Τεκμηρίωση του ψηφιοποιημένου υλικού.

Πριν την έναρξη της ψηφιοποίησης θα εγκατασταθεί από τον Ανάδοχο στο χώρο που θα ορίσει ο Φορέας Υλοποίησης ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί. Υπενθυμίζεται ότι ο συγκεκριμένος εξοπλισμός ανήκει στον Ανάδοχο και λειτουργεί με δική του ευθύνη. Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την καλή χρήση του εξοπλισμού που θα εγκαταστήσει, την τακτική συντήρησή του και την αντικατάσταση τμήματος ή του συνόλου σε περίπτωση φθοράς και καταπόνησης, η οποία επιδρά αρνητικά στην ποιότητα και την ποσοτική παραγωγή.

Τα ψηφιακά έγγραφα θα αποτελούν ακριβή αντίτυπα των πρωτότυπων τεκμηρίων ανεξάρτητα από το μέγεθός τους, το είδος χαρτιού, το χρωματισμό τους, διπλές όψεις, βιβλιοδεσίες κλπ. Η ψηφιοποίηση θα λάβει χώρα αποκλειστικά και μόνο σε καθορισμένους χώρους στις εγκαταστάσεις της ΠΙΝ και σύμφωνα με τις υποδείξεις του προσωπικού του οργανισμού. Το ψηφιακό υλικό θα τροφοδοτεί τον Πληροφοριακό κόμβο που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Έργου.

Το σύνολο των εργασιών ψηφιοποίησης και των προϊόντων τους θα πρέπει να αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση την οποία θα προσφέρει ο Ανάδοχος που θα διασφαλίζει υψηλότατα επίπεδα ποιότητας και ακεραιότητας των δεδομένων. Για την ολοκλήρωση του έργου στο χρονικό πλαίσιο και στις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στη Προκήρυξη, θα χρησιμοποιηθεί κατά την κρίση του Αναδόχου ο απαραίτητος ποσοτικά και από πλευράς τεχνικών χαρακτηριστικών εξοπλισμός και το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, τα οποία θα πρέπει να προδιαγραφούν αναλυτικά στις προσφορές των υποψηφίων αναδόχων.

Αναλυτικότερα, ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει στη λύση του τουλάχιστον τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Ψηφιοποίηση στο χώρο που θα υποδείξει η ΠΙΝ (συμπεριλαμβανομένων εξόδων μετακίνησης προσωπικού, εξοπλισμού κλπ.).
- Χρήση ενδεδειγμένων διαδικασιών ψηφιοποίησης κατά τα διεθνή πρότυπα.



- Χρήση εξοπλισμού ψηφιοποίησης υψηλών προδιαγραφών που θα διασφαλίσει ακριβή αντίγραφα υψηλής ποιότητας χρώματος, όπου χρειάζεται, και κειμένου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες δυνατότητες του λογισμικού (software) και του υλικού (hardware), που διασφαλίζουν ψηφιοποίηση εγγράφων υψηλής ποιότητας:
 - υπερκείμενος σαρωτής
 - σύστημα εξισορρόπησης των πλευρών του βιβλίου για επίπεδο αποτέλεσμα
 - despeckle (καθαρισμός εντύπου από κουκκίδες)
 - καθαρισμός εντύπου από σκουρότητα, κιτρίνισμα κλπ.
 - deskewing (ευθυγράμμιση της σαρωμένης εικόνας)
 - cropping (αποθήκευση ωφέλιμης εικόνας, μεταβλητά περιθώρια κλπ.)
 - υψηλές αναλύσεις σάρωσης
 - δυνατότητα ψηφιοποίησης τεκμηρίων διαφόρων μεγεθών.
 - Τήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών ασφάλειας με σκοπό το μηδενισμό του κινδύνου ολικής ή μερικής απώλειας του ψηφιοποιημένου υλικού.

4.3.2 Περιγραφή υλικού προς ψηφιοποίηση και τεκμηρίωση

Τα μεγέθη των προς ψηφιοποίηση σελίδων, όλων των προαναφερόμενων κατηγοριών, ποικίλουν από μέγεθος Α4 έως Α1. Ο όγκος του προς ψηφιοποίηση υλικού ανέρχεται σε 90.000 φακέλων από το σύνολο των περίπου 700.000 φακέλων υποθέσεων πολιτών που βρίσκονται σε έγχαρτη μορφή στις Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων **και μέχρι τον αριθμό των 2.700.000 σελίδων** που περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) τις ακόλουθες μορφές εγγράφων:

- Σελίδες Α4 Δακτυλογραφημένες: 1.561.446 - Σελίδες Α4 Χειρόγραφες: 535.271
- Σελίδες Α5 Δακτυλογραφημένες: 114.656 - Σελίδες Α5 Χειρόγραφες: 301.015
- Σελίδες Α3 Δακτυλογραφημένες: 91.405
- Σελίδες (Σχέδια) Α0: 772
- Άλλης μορφής έγγραφα: 95.436

Η ψηφιοποίηση του συγκεκριμένου αρχείου δεν περιορίζεται στην απλή μεταφορά εγγράφων από την έγχαρτη μορφή στη ψηφιακή (σκανάρισμα). Η ολοκληρωμένη ψηφιοποίηση απαιτεί επιστημονική μελέτη και εφαρμογή που περιλαμβάνει πολύ αυστηρά πρωτόκολλα της επιστήμης της αρχειονομίας. Στην λογική αυτή στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να αναπτυχθούν και να υιοθετηθούν συγκεκριμένες διαδικασίες τήρησης και διαχείρισης του αρχείου και με σαφή ορισμένο χρονικό ορίζοντα, για τα οποία θα γίνει ενημέρωση των πολιτών, προκειμένου να εξασφαλισθεί η καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

5. Μεθοδολογία - Φάσεις – Παραδοτέα

Το έργο περιλαμβάνει:

1. Εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού
2. Πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων
3. Πλατφόρμα Ψηφιοποίησης φυσικού αρχείου
4. Εφαρμογή διαχείρισης ψηφιοποιημένων τεκμηρίων

Ο ανάδοχος θα υλοποιήσει το Έργο ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα – φάσεις :

Α΄ Φάση: Μελέτη Εφαρμογής

- Μελέτη Εφαρμογής
 - Τεύχος ανάλυσης λειτουργιών & απαιτήσεων
 - Περιγραφή της αρχιτεκτονικής και της λειτουργίας



- Υπόδειγμα καταγραφής δεδομένων αρχικοποίησης του συστήματος
- Μελέτη Διαλειτουργικότητας
- Μελέτη Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων
- Σενάρια και Μεθοδολογία Ποιοτικού Ελέγχου
- Πλάνο Κατάρτισης – Εκπαίδευσης
- Καταγραφή απαιτήσεων από την ανάλυση εργασιών
- Ποιοτική και ποσοτική καταγραφή του συμβατικού αρχείου και τεκμηρίωση ψηφιοποίησης
- Σχεδίαση συστήματος – Επικαιροποίηση Λειτουργικών Προδιαγραφών Ψηφιοποίησης

Β' Φάση: Προμήθεια & Εγκατάσταση Εξοπλισμού Πληροφορικής – Δικτυακές και Υπολογιστικές Υποδομές και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Ψηφιοποίησης

- Προμήθεια & Εγκατάσταση Εξοπλισμού Πληροφορικής
- Ανάπτυξη και παραμετροποίηση πλατφόρμας ψηφιοποίησης

Γ' Φάση: Εγκατάσταση, Αρχικοποίηση, Παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

- Εγκατάσταση, αρχικοποίηση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας
- Σενάρια ελέγχου και αποδοχής χρηστών
- Εγκατεστημένες σε θέση λειτουργίας εφαρμογές, συστήματα και υποσυστήματα
- Εγχειρίδια χρήσης

Δ' Φάση: Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ

- Δημιουργία του ψηφιοποιημένου υλικού
- Τεκμηρίωση αρχείου
- Καταχώριση στην βάση δεδομένων

Ε' Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

- Αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και υλικό εκπαίδευσης
- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης
 - On the job training
- Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων
- Επικαιροποιημένο Εκπαιδευτικό Υλικό
 - Έκθεση αξιολόγησης εκπαίδευσης

ΣΤ' Φάση: Ποιοτικός Έλεγχος Ψηφιοποιημένου Υλικού

- Εφαρμογή συστήματος ελέγχου ποιότητας ψηφιοποιημένου υλικού το οποίο περιλαμβάνει:
 - Μεθοδολογία και διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου ψηφιοποίησης
 - Οργάνωση του προσωπικού ποιοτικών ελέγχων ψηφιοποίησης
 - Το διάγραμμα ροής της διαδικασίας ψηφιοποίησης

Ζ' Φάση: Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

- Διαθεσιμότητα του συνόλου των υποσυστημάτων για πιλοτική χρήση
- Διενέργεια στοχευμένων επαναληπτικών εκπαιδύσεων σε επιμέρους λειτουργίες χρήσης
- Αποσφαλμάτωση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας



Η' Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην χρήση της Πλατφόρμας και των Διαδικασιών Ψηφιοποίησης

- Αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και υλικό εκπαίδευσης
- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης
 - On the job training
- Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων
- Επικαιροποιημένο Εκπαιδευτικό Υλικό
 - Έκθεση αξιολόγησης εκπαίδευσης

Θ' Φάση: Ενέργειες Δημοσιότητας

Ι' Φάση: Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

- Παροχή Υπηρεσιών Help Desk τις εργάσιμες ημέρες και ώρες για τρεις [3] μήνες.
- Μηνιαίες Εκθέσεις Παροχής Υπηρεσιών Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης
- Απολογιστική (Τελική) Έκθεση Παροχής Υπηρεσιών Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης

ΙΑ' Φάση: Υπηρεσίες Εγγύησης

- Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών
- Τετραμηνία Αναφορά Υπηρεσιών Περιόδου Εγγύησης

Αναλυτικότερα, στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζονται με λεπτομέρεια οι ανωτέρω φάσεις υλοποίησης του έργου.



5.1 Α' Φάση: Μελέτη Εφαρμογής

Η φάση περιλαμβάνει τις δραστηριότητες της ανάλυσης, καταγραφής απαιτήσεων και λεπτομερούς σχεδίασης του συστήματος.

1. Αρχικά θα γίνει αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, συλλογής και σύνταξης απαιτήσεων και στη συνέχεια θα γίνει ο σχεδιασμός του συστήματος.
2. Κατόπιν θα καταγραφεί λεπτομερώς η ποσότητα του υλικού προς ψηφιοποίηση, θα ομαδοποιηθεί κατάλληλα και θα οριστεί η διαδικασία ψηφιοποίησης του.
3. Θα συνταχθούν αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές για τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν.

Σημασία θα δοθεί στη μελέτη ασφάλειας του συστήματος. Σκοπός της μελέτης θα είναι η δρομολόγηση των απαιτούμενων μέτρων και δράσεων για την προστασία της ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των πληροφοριών του συστήματος, της εφαρμογής και του εξοπλισμού.

Όλα τα παραπάνω ουσιαστικά αποτελούν την τελική ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει ο Ανάδοχος για την υλοποίηση του έργου και οριστικοποιούν τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές του έργου. Οι προδιαγραφές αυτές και οι απαραίτητες περιγραφές, θα καταγραφούν σε ένα ενιαίο «Τεύχος Μελέτης Εφαρμογής», σε διακριτά τμήματα (κεφάλαια, ενότητες, παραγράφους). Το «Τεύχος Μελέτης Εφαρμογής», θα αποτελέσει τον αναλυτικό οδηγό υλοποίησης του έργου και θα παραδοθεί στην ΕΠΠΕ προς έγκριση, μαζί με:

- Δείγματα ψηφιοποιημένων τεκμηρίων, διαφόρων μορφών, μεγεθών και φυσικής κατάστασης, σε ψηφιακή μορφή.
- Δείγματα οθονών του περιβάλλοντος διεπαφής χρήστη (user interface) της πλατφόρμας ψηφιοποίησης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να προσδιορίσει στην τεχνική προσφορά του, τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει, τα στοιχεία που θα μελετήσει και θα αναλύσει για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, καθώς και τις ενέργειες και τις εργασίες του για το σχεδιασμό του έργου. Επίσης, πρέπει να περιγράψει συνοπτικά τα περιεχόμενα του «Τεύχους Μελέτης Εφαρμογής» και να προσδιορίσει τα παραδοτέα δείγματα.

Παραδοτέα Α' Φάσης

1. Τεύχος Μελέτης Εφαρμογής

5.2 Β' Φάση: Προμήθεια & Εγκατάσταση Εξοπλισμού Πληροφορικής – Δικτυακές και Υπολογιστικές Υποδομές και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Ψηφιοποίησης

Ο ανάδοχος στα πλαίσια του έργου θα προμηθεύσει και θα εγκαταστήσει πλήρως λειτουργικά τον απαραίτητο εξοπλισμό ο οποίος θα περιλαμβάνει :

- 4 εξυπηρετητές (server),
- 20 Ηλεκτρονικούς υπολογιστές (σταθμούς εργασίας)
- 4 επίπεδους σαρωτές (scanner),
- 4 εκτυπωτές (document printer),
- 4 μεταγωγείς δικτύου (network switch)
- 4 συσκευές προστασίας δικτύου (firewall)
- 4 δρομολογητές (router)

Θα παραμετροποιήσει και εγκαταστήσει την πλατφόρμα ψηφιοποίησης η οποία θα οδηγήσει την διαδικασία της ψηφιοποίησης.



Τέλος θα κάνει όλους τους/τις απαραίτητους/ες ελέγχους/δοκιμές για την ορθή λειτουργία του εξοπλισμού και του λογισμικού σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίστηκαν στην μελέτη απαιτήσεων κατά την Φάση 1.

Παραδοτέα Β' Φάσης
1. Εγκατεστημένος εξοπλισμός σε λειτουργική ετοιμότητα
2. Πλατφόρμα Ψηφιοποίησης Εγγράφων
3. Εγχειρίδιο Πλατφόρμας Ψηφιοποίησης Εγγράφων

5.3 Γ' Φάση: Εγκατάσταση, Αρχικοποίηση, Παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Η φάση περιλαμβάνει την εγκατάσταση, αρχικοποίηση και παραμετροποίηση της Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας. Για να βεβαιωθεί η ορθή λειτουργία της πλατφόρμας ο Ανάδοχος θα διεξάγει τα κατάλληλα σενάρια ελέγχου και αποδοχής των χρηστών. Κατά την υλοποίηση της φάσης θα εγκατασταθούν σε θέση λειτουργίας όλες οι εφαρμογές, τα συστήματα και τα επιμέρους υποσυστήματα που απαρτίζουν τη πλατφόρμα. Επίσης θα παραδοθούν τα εγχειρίδια χρήσης της Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.

Παραδοτέα Γ' Φάσης
1. Πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας
2. Εγχειρίδια Χρήσης Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

5.4 Δ' Φάση: Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών την ΠΙΝ

Οι απαιτήσεις της διαδικασίας ψηφιοποίησης στοχεύουν στην διασφάλιση της πληροφορίας που περιέχεται στο αρχειακό υλικό, την προστασία των πρωτότυπων και την ποιοτική αναπαραγωγή τους σε ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα.

Γενικά οι εργασίες και τεχνικές ψηφιοποίησης θα περιλαμβάνουν διάφορες μεθόδους και τεχνικές, ανάλογα με το προς ψηφιοποίηση υλικό και θα ακολουθούν τα διεθνή πρότυπα και τους οδηγούς καλής πρακτικής για την ψηφιοποίηση πολιτιστικού περιεχομένου. Οι ρυθμίσεις των παραμέτρων για τους σαρωτές, καθώς και για το λογισμικό ψηφιοποίησης που θα χρησιμοποιηθεί, θα είναι απαραίτητως σύμφωνες με τα πρότυπα αυτά, ενώ εάν τυχόν χρησιμοποιηθούν μηχανές ή συσκευές άλλες από αυτές που προβλέπονται στον εξοπλισμό τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους θα πρέπει να είναι ίδια ή ανώτερα από αυτά των συσκευών που προβλέπονται στον εξοπλισμό που θα παραδοθεί στα πλαίσια του παρόντος έργου.

Καθώς τα τεκμήρια που θα ψηφιοποιηθούν είναι βιβλιοδετημένοι τόμοι, έγγραφα και χάρτες κλπ., θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την ψηφιακή αποτύπωσή τους σε κατάλληλα αντίγραφα ανάλογα με τη φυσική μορφή του κάθε τεκμηρίου. Επιθυμητή είναι η κατά περίπτωση βελτιστοποίηση των αρχείων ανάλογα με τον τύπο τους. Οι ως άνω αναφερόμενες ενέργειες θα υλοποιηθούν με την απόλυτη ευθύνη του αναδόχου.

Η ψηφιοποίηση πρέπει να παράγει τουλάχιστον ένα αρχείο που υπέχει θέση ψηφιακού πρωτοτύπου. Επίσης, πέρα από το ψηφιακό υποκατάστατο απαιτείται να δημιουργούνται τουλάχιστον άλλες δυο εκδοχές του: μια εικόνα κατάλληλη για πρόσβαση από το Διαδίκτυο και μια εικόνα σε σμίκρυνση για προεπισκόπηση. Το ψηφιακό υποκατάστατο συνιστάται να αποθηκεύεται σε μορφή TIFF χωρίς συμπίεση, οι εικόνες που εξυπηρετούν την πρόσβαση από το Διαδίκτυο σε JPEG ή PNG και οι σμικρύνσεις σε JPEG ή GIF, χωρίς να αποκλείονται και άλλοι τύποι αρχείων.



Η ψηφιακή αποτύπωση (με σαρωτή ή με ψηφιακή φωτογραφική μηχανή) να γίνει στη μέγιστη ανάλυση που θεωρείται ικανοποιητική για το συγκεκριμένο αντικείμενο, χωρίς απώλεια της αναγνωσιμότητας, σύμφωνα με τις κρατούσες συνθήκες σε Ευρώπη, Η.Π.Α. και αλλού.

Η υδατοσήμανση με ορατά και/ή αόρατα υδατόσημα αποτελεί απαραίτητο συμπλήρωμα της διαδικασίας ψηφιοποίησης.

Ο Ανάδοχος πρέπει να χρησιμοποιήσει για τη ψηφιοποίηση κατάλληλο εξοπλισμό και λογισμικό. Ο τρόπος επεξεργασίας ιδιαίτερα ευπαθών αντικειμένων, πρέπει να περιγραφεί ρητά από τον Ανάδοχο, για την αποφυγή φθορών και καταστροφών.

Ιδιαίτερη επίσης προσοχή και αξιολόγηση από την Αναθέτουσα Αρχή θα δοθεί και στην δυνατότητα του συστήματος που θα μεταχειριστεί ο Ανάδοχος κατά την εκτέλεση του έργου, για την εξάλειψη της «σκιάς» που προκύπτει από την καμπυλότητα βιβλιοδεσίας, σε σφιχτά δεμένους και παλιούς τόμους καθώς και την βελτίωση αναγνωσιμότητας στη συγκεκριμένη περιοχή.

Σε κάθε περίπτωση, οι προσφέροντες οφείλουν να αναφέρουν και να τεκμηριώσουν τόσο τις ενέργειες, όσο και την ακολουθούμενη μεθοδολογία και τον αναλυτικό εξοπλισμό ή και λογισμικό που θα χρησιμοποιήσουν. Η μεθοδολογία ψηφιοποίησης ιδιαίτερα ευπαθών τεκμηρίων πρέπει να μελετηθεί για την αποφυγή φθορών ή πιθανών καταστροφών στα πρωτότυπα, και ως εκ τούτου βαθμολογείται.

Προϊόν της διαδικασίας αυτής είναι τα ψηφιακά αρχεία τα οποία θα αποθηκευτούν σύμφωνα με λεπτομέρειες που θα αναφερθούν στη συνέχεια.

Πριν την έναρξη της διαδικασίας της Κυρίως Ψηφιοποίησης θα διεξαχθούν όλες οι εργασίες που απαιτούνται για την ορθή οργάνωσή της και οι οποίες θα αναφερθούν αναλυτικά στη Μελέτη Εφαρμογής. Ειδικότερα, στα πλαίσια της δημιουργίας μεθοδολογίας και οργάνωσης των εργασιών, ο Ανάδοχος οφείλει να διαμορφώσει συγκεκριμένη πρόταση για την οργάνωση των εργασιών ψηφιοποίησης, καθώς και να προτείνει συγκεκριμένη μεθοδολογία, βασισμένη στα διεθνή πρότυπα, για την ψηφιοποίηση αυτή καθ' αυτή, συμπεριλαμβανομένης της παραμετροποίησης του εξοπλισμού και του λογισμικού. Η σχετική πρόταση του Αναδόχου θα τελεί υπό την έγκριση της ΕΠΠΕ.

Η ομάδα ψηφιοποίησης του Αναδόχου θα έχει ως αποκλειστικό αντικείμενο την ψηφιοποίηση και τεκμηρίωση του υλικού της ΠΙΝ. Για το σκοπό αυτό θα συνεργάζεται σε καθημερινή βάση με τους αρμόδιους υπεύθυνους και την ομάδα εργασίας της ΠΙΝ.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει δυνατότητες ποιοτικής και ποσοτικής επέκτασης και διεύρυνσης τόσο του εξοπλισμού, όσο και της ομάδας ψηφιοποίησης προκειμένου να εξασφαλίσει την ομαλή και την πλήρη ολοκλήρωση του Έργου.

Επίσης, το προσωπικό το οποίο θα απασχοληθεί κατά τη διάρκεια της ψηφιοποίησης θα πρέπει να έχει είτε σημαντική εμπειρία σε παρόμοια έργα είτε να έχει καταρτιστεί κατάλληλα. Να υπάρχει ένας «πυρήνας» προσωπικού με αποκλειστική απασχόληση στο έργο.

Μετά το πέρας των εργασιών ψηφιοποίησης και πριν από την τελική παράδοση του έργου η ομάδα εργασίας του Αναδόχου θα αναλάβει την εξοικείωση του αρμοδίου προσωπικού της ΠΙΝ με τις ανάγκες και τις τεχνικές ψηφιοποίησης, καθώς και με τη χρήση όλων των λογισμικών εφαρμογών και συστημάτων που απαιτούνται για την διαχείριση και τεκμηρίωση του ψηφιοποιημένου υλικού, έτσι ώστε να διασφαλισθεί ο μελλοντικός εμπλουτισμός των ψηφιακών συλλογών και η σωστή διαχείρισή τους.

Χώρος εργασίας

Η ψηφιοποίηση του υλικού της ΠΙΝ θα γίνει τοπικά σε χώρο που θα διαμορφώσει και θα παραχωρήσει στον Ανάδοχο κατά τη διάρκεια των εργασιών ψηφιοποίησης στις κτιριακές της εγκαταστάσεις είτε σε άλλο κατάλληλο χώρο που η ΠΙΝ θα αποφασίσει.

Οράριο εργασίας



Ο Ανάδοχος θα μπορεί να έχει πρόσβαση στο χώρο ψηφιοποίησης κατά το ωράριο λειτουργίας της ΠΙΝ, για όλους τους μήνες του έτους. Η παρουσία υπαλλήλου της ΠΙΝ στο χώρο ψηφιοποίησης θα είναι υποχρεωτική κατά τις ώρες εκτέλεσης των εργασιών.

Διαδικασία ψηφιοποίησης

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει από την προηγούμενη ημέρα τον επικεφαλής της Ομάδας Εργασίας της ΠΙΝ για το υλικό που θα ψηφιοποιηθεί και ο τελευταίος θα φροντίζει για τη διαθεσιμότητά του στο χώρο ψηφιοποίησης. Με το πέρας των εργασιών ψηφιοποίησης ο Ανάδοχος θα παραδίδει το προς ψηφιοποίηση υλικό στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος αφού ελέγξει την ακεραιότητά του θα έχει τη μέριμνα επανατοποθέτησής του.

Παράδοση - παραλαβή υλικού προς ψηφιοποίηση

- Η παράδοση των εγγράφων προς σάρωση γίνεται από την Υπηρεσία σε παρτίδες με την υπογραφή πρωτοκόλλου παραλαβής.
- Απαιτείται προσεκτική μεταχείριση των εγγράφων κατά τη μεταφορά τους και κατά την σάρωση
- Μεταξύ της αρμόδιας υπηρεσίας και του αναδόχου θα υπάρχει στενή συνεργασία, ώστε η παράδοση της κάθε παρτίδας (μέγεθος και ο χρόνος παραλαβής) να γίνεται σύμφωνα με την πρόοδο σάρωσης και εντός του χρονοδιαγράμματος του έργου.

Επιστροφή εγγράφων , συμπλήρωση δελτίου ποιοτικής – ποσοτικής παραλαβής

Ο Ανάδοχος θα επιστρέφει το αναλογικό υλικό στο αρχείο της Υπηρεσίας και θα υπογράφεται το αντίστοιχο Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής και θα συμπληρώνεται το Δελτίο ποιοτικής – ποσοτικής παραλαβής της παρτίδας. Τα δελτία θα χρησιμοποιηθούν για τον δειγματοληπτικό έλεγχο της ψηφιοποίησης (βλέπε Έλεγχος Ποιότητας) και για την τμηματική παραλαβή του έργου.

Επίσης, ο ανάδοχος υποχρεούται να μεριμνήσει ώστε να αντιμετωπίσει διακοπές των εργασιών ψηφιοποίησης οφειλόμενες σε βλάβες του εξοπλισμού ή αναλώσιμα π.χ. (λάμπες) σαρωτή και πρέπει να έχει προετοιμάσει εναλλακτικά σενάρια αντιμετώπισης τέτοιων προβλημάτων.

Χειρισμός υλικού προς ψηφιοποίηση

Μέρος του υλικού που θα ψηφιοποιηθεί είναι εξαιρετικά ευαίσθητο σε μηχανικές καταπονήσεις. Η χρήση του και οποιαδήποτε μορφή αναπαραγωγής του απαιτούν ιδιαίτερους τρόπους προσέγγισης. Πρέπει κατά τη διάρκεια των εργασιών ψηφιοποίησής του να χρησιμοποιείται με ιδιαίτερα προσεκτικό τρόπο για να αποφευχθεί η οποιαδήποτε βλαπτική επίδραση επί των κειμένων, των εικόνων και τη βιβλιοδέτηση. Κατά το χειρισμό των τεκμηρίων που θα ψηφιοποιηθούν, οι εργαζόμενοι του Αναδόχου πρέπει να είναι απολύτως ενήμεροι ότι απαγορεύεται η οποιαδήποτε φθορά των υπό ψηφιοποίηση τεκμηρίων.

Για το σκοπό αυτό ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο για την προστασία και την ασφάλεια του εν λόγω υλικού.

Εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την ψηφιοποίηση

Για τις εργασίες ψηφιοποίησης ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιήσει δικό του εξοπλισμό, Ο ακριβής αριθμός των σαρωτών και του λοιπού εξοπλισμού (εξυπηρετητές (servers), σταθμοί εργασίας για τη διαχείριση των σαρωτών, σταθμοί εργασίας για την επεξεργασία εικόνας και τεκμηρίωσης, συσκευές αποθήκευσης κ.α.) που θα χρησιμοποιηθεί στη διάρκεια των εργασιών ψηφιοποίησης θα καθορισθεί από τον Ανάδοχο του έργου. Στην προσφορά που θα υποβάλουν οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να περιγραφούν επακριβώς τόσο τα τεχνικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού, όσο και ο συνολικός προγραμματισμός των εργασιών ψηφιοποίησης με βάση το χρονοδιάγραμμα του έργου.

Λόγω του μεγάλου όγκου του Έργου και των χρονικών περιορισμών ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει δυνατότητες ποιοτικής και ποσοτικής επέκτασης και διεύρυνσης τόσο του εξοπλισμού, όσο και της



ομάδας ψηφιοποίησης προκειμένου να εξασφαλίσει την ομαλή και την πλήρη ολοκλήρωση του Έργου, τις οποίες θα πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του.

Προδιαγραφές ψηφιοποίησης

Η ψηφιοποίηση θα πραγματοποιηθεί από τον Ανάδοχο με χρήση κατάλληλων εξειδικευμένων σαρωτών για βιβλία, έγγραφα και χάρτες κλπ.

Η σάρωση, εφ' όσον η μορφή και το μέγεθος του ψηφιοποιούμενου τεκμηρίου το επιτρέπουν, μπορεί να γίνεται ταυτόχρονα για την αριστερή και δεξιά σελίδα ενός ανοικτού εντύπου ή βιβλίου.

Η ελάχιστη αποδεκτή οπτική ανάλυση ανά μέγεθος πρωτοτύπου και το βάθος χρώματος δίνονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πρωτότυπο αντικείμενο	Ελάχιστη ανάλυση	Χρωματικό βάθος
Φωτοτυπημένο υλικό	200 dpi	8bit γκρι
Έντυπο υλικό (ασπρόμαυρο)	400 dpi	8bit γκρι
Έντυπο υλικό (εγχρωμο)	400 dpi	24bit
Φωτογραφίες (ασπρόμαυρες)	600 dpi	8bit γκρι
Φωτογραφίες (εγχρωμες)	600 dpi	24bit
Σχέδια	600 dpi	24bit

Το προϊόν της ψηφιοποίησης συνιστάται να αποθηκεύεται σε μορφή TIFF χωρίς να αποκλείονται και άλλοι τύποι αρχείων. Οι διαστάσεις του ψηφιακού υποκατάστατου που θα προκύψει από τη διαδικασία ψηφιοποίησης θα είναι ίδιες (1:1) με αυτές του τεκμηρίου. Στη συνέχεια θα προκύψουν και αντίγραφα με διαφορετικές αναλύσεις και διαστάσεις, όπως αναφέρεται στην επόμενη παράγραφο.

Διευκρινίζεται ότι οι προδιαγραφές που δίνονται είναι οι ελάχιστες απαιτούμενες. Στις προσφορές τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι μπορούν να προτείνουν μεγαλύτερη ανάλυση ή βάθος χρώματος, υπό την προϋπόθεση ότι η προτεινόμενη λύση θα είναι συμβατή με το χρονοδιάγραμμα και τον προϋπολογισμό του έργου.

Αποτελέσματα της επεξεργασίας θα πρέπει να είναι:

- Διαχωρισμός σελίδων στην περίπτωση ταυτόχρονης σάρωσης αριστερής και δεξιάς σελίδας ενός ανοικτού εντύπου ή βιβλίου.
- Διόρθωση των χρωμάτων ώστε να προσομοιώνουν ακριβέστερα στο πρωτότυπο.
- Αποκοπή των περιθωρίων γύρω από το τεκμήριο.
- Αλλαγή προσανατολισμού, όταν απαιτείται.
- Περιορισμός της κύρτωσης που οφείλεται στη βιβλιοδεσία.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει στην προσφορά τους να προσδιορίσουν το λογισμικό που θα χρησιμοποιήσουν για την επεξεργασία των ψηφιακών ανατύπων των τεκμηρίων και να προδιαγράψουν λεπτομερώς τα τεχνικά του χαρακτηριστικά.



Ψηφιακά υποκατάστατα και αντίγραφα

Το κύριο προϊόν της διαδικασίας ψηφιοποίησης θα είναι τα ψηφιακά υποκατάστατα σε υψηλή ανάλυση.

Μετά από τη δημιουργία τους από τον σαρωτή και την επεξεργασία τους θα αποθηκεύονται σε μορφή TIFF χωρίς να αποκλείονται και άλλοι τύποι αρχείων. με διάσταση, ανάλυση και βάθος χρώματος ίδιο με αυτό που έγινε η ψηφιοποίηση. Είναι δυνατόν προκειμένου να μειωθούν οι ανάγκες σε αποθηκευτικό χώρο να χρησιμοποιηθεί κάποιος μη απωλεστικός (lossless) αλγόριθμος συμπίεσης (π.χ. LZW), ο οποίος να υποστηρίζεται από ευρέως διαδεδομένες εφαρμογές.

Από τα ψηφιακά υποκατάστατα θα δημιουργηθούν επίσης ψηφιακά αντίγραφα με χαμηλότερες αναλύσεις και σε διαφορετικού τύπου αρχεία. Συγκεκριμένα τα ψηφιακά αντίγραφα που θα δημιουργηθούν είναι:

- αρχεία προβολής μέσω διαδικτύου (τύπου JPEG, ανάλυσης 150 dpi, βάθους χρώματος 8 ή 24 bit, διάστασης ίσης με το πρωτότυπο).
- αρχεία προεπισκόπησης (τύπου JPEG, ανάλυσης 72 dpi, βάθους χρώματος 8 ή 24 bit, μεγέθους 200 pixels στη μέγιστη διάσταση).

Προδιαγραφές υδατογράφησης

Προκειμένου να διασφαλισθεί η διαχείριση των πνευματικών δικαιωμάτων της ΠΙΝ θα ακολουθηθεί η εξής πολιτική υδατογράφησης:

Το σύνολο των αρχείων προβολής και προεπισκόπησης θα περιλαμβάνει ορατή υδατογράφηση με λογότυπο της ΠΙΝ. Στόχος είναι να φαίνεται από που προέρχεται το αρχείο χωρίς ωστόσο να καθίσταται δυσανάγνωστο. Οι ακριβείς προδιαγραφές υδατογράφησης (θέση, φωτεινότητα κ.λπ.) θα προκύψουν σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μετά από δοκιμές σε ψηφιοποιημένο υλικό. Στα αρχεία υψηλής ανάλυσης θα εφαρμοσθεί μη ορατή υδατογράφηση με προσθήκη υδατογραφημάτων ανθεκτικών σε διάφορες μορφές αλλοιώσεων της αρχικής εικόνας όπως κοπή, φιλτράρισμα, συμπίεση ή αντικατάσταση μερών της. Το λογισμικό υδατογράφησης και τα τεχνικά του χαρακτηριστικά θα πρέπει να προσδιορίζεται στις προσφορές των υποψηφίων Αναδόχων.

Ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος

Με την παράδοση των ψηφιοποιημένων αρχείων θα πραγματοποιείται από την ΕΠΠΕ του έργου δειγματοληπτικός έλεγχος, ώστε να πιστοποιείται η πληρότητα και

η ποιότητα των ψηφιακών υποκατάστατων και των αντιγράφων τους σύμφωνα με τις τεθείσες προδιαγραφές (ανάλυση, βάθος χρώματος, ποιότητα εικόνων, πληρότητα αρχείων, ονοματολογία των αρχείων, ακριβή μεταδεδομένα κ.λπ.).

Προδιαγραφές για την ασφάλεια των τεκμηρίων ψηφιοποίησης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει επίσης να φροντίζει για τη συχνή δημιουργία και φύλαξη αντιγράφων ασφαλείας, κατά τη διάρκεια της ψηφιοποίησης, ώστε να αποφευχθεί με κάθε τρόπο ο κίνδυνος απώλειας των αντιγράφων εξαιτίας κάποιου μηχανικού προβλήματος και η επαναψηφιοποίηση ήδη ψηφιοποιημένων πρωτοτύπων.

Μέχρι την τελική παραλαβή του Έργου, ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την ασφαλή αποθήκευση του ψηφιοποιημένου υλικού.

Μετά, ο Ανάδοχος θα παραδώσει στην ΕΠΠΕ μια σειρά με σκληρούς δίσκους με όλο το ψηφιοποιημένο υλικό ως αντίγραφο ασφαλείας. Μέχρι τότε ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία και τη φύλαξη του αντιγράφου ασφαλείας.



Τεχνικές προδιαγραφές σαρωτή σχεδίων

Λόγω της μορφής και της ιδιαιτερότητας του υλικού των εγγράφων, απαιτείται η χρήση κατάλληλου τύπου σαρωτή, ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει ειδική τράπεζα για σάρωση χαρτών μεγέθους έως ISO A0+.

Ο σαρωτής θα πρέπει να πληροί κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Σύστημα Ψηφιοποίησης με τεχνολογία Contact Imaging Sensor (CIS).
- Ταχύτητα σάρωσης έως 15 εκ. / δευτερόλεπτο (χρώμα, 200 dpi). Έως 33 εκ. / δευτερόλεπτο (κλίμακα του γκρι, 200 dpi).
- Μέγιστο μέγεθος σάρωσης 1118 mm x 20,1 m. 914 mm x 26 μ. 610 mm x 37,9 μ. 305 mm x 75,76 m.
- Μέγεθος Μνήμης 4 GB.
- Χωρητικότητα Σκληρού Δίσκου 500 GB.
- Να διαθέτει Οθόνη Αφής για τον χειρισμό και λειτουργία.
- Επίπεδο θορύβου ≤ 62 dB(A).
- Ανάλυση Σάρωσης 1200 dpi.
- Μορφή σάρωσης αρχείου: PDF, TIFF, JPEG, JPEG2000, DWF, δημιουργία πολλών σελίδων PDF.
- Λειτουργίες εισαγωγής σάρωσης: Αρχείο, email, USB, HDD, φάκελος δικτύου, FTP, εκτύπωση.
- Πιστοποιήσεις: ENERGY STAR®; WEEE; EU RoHS; REACH; EPEAT Bronze.

Τεχνικές προδιαγραφές σαρωτή εγγράφων

Ο σαρωτής θα πρέπει να πληροί κατ' ελάχιστον τα εξής :

- Ταχύτητα σάρωσης 100 σελ/ λεπτό μίας όψης, 200 σελ/λεπτό διπλής όψης.
- Οπτική ανάλυση 600dpi.
- Αισθητήρας Color CCD.
- Μέγιστο μέγεθος εγγράφων 304 x 431 mm.
- Ελάχιστο μέγεθος εγγράφων 51 x 69 mm.
- Τροφοδότης 300 σελίδων.
- Προστασία εγγράφων Lag detection, Sound detection.
- Πιστοποιήσεις ENERGY STAR®, RoHS.

Τεχνικές απαιτήσεις λογισμικού σαρωτή.

Το λογισμικό σαρωτή που θα συνοδεύει τον εξοπλισμό θα πρέπει να παρέχει κατ ελάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες :

- Έλεγχο της ανάλυσης Contrast και της φωτεινότητας.
- Περιστροφής, «κοψίματος» και αφαίρεσης στιγμάτων.
- Multi-masking (προτοποθετημένες περιοχές σάρωσης ανάλογα με το μέγεθος του πρωτοτύπου).
- Δημιουργία ομαδοποιημένων εικόνων σε “batches”.
- Αποθήκευση των ψηφιοποιημένων εικόνων σε.tif και συμπιεσμένο tiff
- Εικονίδια overview.
- Αυτόματης βελτίωσης και “καθαρίσματος” εικόνων ψηφιοποιημένων πρωτοτύπων κατά τη διάρκεια της σάρωσης (“on the fly”) ή κατά την διάρκεια του batch processing.
- Αφαίρεσης του μαύρου περιθωρίου γύρω από τις ψηφιοποιημένες σελίδες.
- Επιθυμητή η λειτουργία πρόσθεσης σφραγίδας στην ψηφιοποιημένη εικόνα για προστασία από υποκλοπή.



Τεκμηρίωση

Οι λεπτομέρειες της φάσης τεκμηρίωσης θα καθοριστούν κατά τη σύνταξη της Μελέτης Εφαρμογής από τον Ανάδοχο.

Τεκμηρίωση ψηφιακού περιεχομένου

Περιλαμβάνει την ανάλυση, επεξεργασία και προσαρμογή τεκμηρίων και την ψηφιακή τεκμηρίωση των ψηφιοποιημένων εγγράφων.

Κατά τη διαδικασία ψηφιοποίησης και προκειμένου να υπάρχει σύνδεση μεταξύ των αρχείων που θα προκύψουν και των πρωτοτύπων τεκμηρίων των βιβλιοθηκών ο Ανάδοχος με χρήση κατάλληλου λογισμικού θα εισάγει τα απαραίτητα δεδομένα που προσδιορίζουν μοναδιαία το κάθε τεκμήριο, βάσει των απαιτήσεων του συστήματος καταλογογράφησης της ΠΙΝ.

Το λογισμικό που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος θα διασφαλίζει τη σύνδεση των αρχείων με τις πληροφορίες τεκμηρίωσης που χαρακτηρίζουν το τεκμήριο στο σύστημα καταλογογράφησης της ΠΙΝ.

Τόσο τα τεχνικά μεταδεδομένα που θα συνοδεύουν το ψηφιοποιημένο υλικό όσο και τα Μεταδεδομένα για την προστασία και τη διαχείριση των πνευματικών δικαιωμάτων ψηφιακού περιεχομένου, τα επιχειρησιακά μεταδεδομένα και τα Μεταδεδομένα διαφύλαξης θα καθοριστούν στη Μελέτη Εφαρμογής σε συνεργασία με την ΠΙΝ.

Αποτελεί υποχρέωση του αναδόχου να υλοποιήσει το έργο της τεκμηρίωσης με ειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό.

Η τεκμηρίωση του υλικού είναι απαραίτητη για να καταστεί προσβάσιμο το υλικό. Για την τεκμηρίωση των αντικειμένων συνιστάται να ακολουθούνται ανοικτά και ευρέως χρησιμοποιούμενα πρότυπα μεταδεδομένων, όπως το Resource Description Framework (RDF), το Dublin Core, MARC. Η τεκμηρίωση των αντικειμένων θα επιτελείται μέσω του συστήματος διαχείρισης μεταδεδομένων και θα στηρίζεται σε συνδυασμούς ταξονομιών και λεξικών. Με αυτό τον τρόπο εξυπηρετούνται με βέλτιστο τρόπο οι ανάγκες για ταξινόμηση και κατηγοριοποίηση του περιεχομένου που αποτελεί τη βάση για τις εφαρμογές που πρέπει να παρέχει η διαδικτυακή πύλη. Τα μεταδεδομένα πολλών έργων ψηφιοποίησης επιδιώκεται να είναι διαθέσιμα σε παροχές υπηρεσιών. Έτσι συνιστάται το πρωτόκολλο OAI-PMH (Open Archives Initiative for Metadata Harvesting), το οποίο λειτουργεί ακριβώς προς αυτή την κατεύθυνση.

Στην διαδικασία χαρακτηρισμού θα ληφθούν τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Η τεκμηρίωση θα λάβει υπόψη τα δεδομένα και πληροφορίες που βρίσκονται ήδη αποθηκευμένα στα υπάρχοντα συστήματα της ΠΙΝ. Αξίζει να σημειωθεί ότι η τεκμηρίωση έχει ήδη ξεκινήσει να υλοποιείται από την υπηρεσία. Η Υπηρεσία έχει αναπτύξει εφαρμογή ευρετηρίασης, η οποία θα χρησιμοποιηθεί για την τεκμηρίωση των εγγράφων.

Αποθήκευση

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει όλες εκείνες τις απαραίτητες λειτουργίες για την αποτελεσματική οργάνωση και αποθήκευση των ψηφιακών αντιγράφων και των αντίστοιχων μεταδεδομένων με δυνατότητα :

- Αποδοτικής Συμπίεσης για Εξοικονόμηση Αποθηκευτικών Πόρων χωρίς Απώλεια της Αρχικής Πληροφορίας και της Ποιότητας των Ψηφιακών Αντιγράφων
- Επιπλέον δυνατότητα αποθήκευσης συμπιεσμένων αντιγράφων μικρότερου όγκου / χαμηλότερης ποιότητας για γρήγορη επισκόπηση των τεκμηρίων και διάθεσή τους στο internet. Τα αντίγραφα αυτά θα είναι πλήρως διασυνδεδεμένα στη λογική οργάνωση του αρχείου όπως



και η αρχική ψηφιακή έκδοση των τεκμηρίων και θα μοιράζονται αυτομάτως τα ίδια μεταδεδομένα.

- δυνατότητα ενσωμάτωσης του περιεχομένου ενός τεκμηρίου σε ψηφιακή μορφή κειμένου (τουλάχιστον αρχεία pdf). Αυτά τα ψηφιακά αρχεία θα ενσωματώνονται στην εγγραφή του αρχικού τεκμηρίου έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει τη μορφή εικόνας (αν θέλει να δει το τεκμήριο) ή τη μορφή κειμένου (αν απλά θέλει να χρησιμοποιήσει μέρος του κειμένου). Όπως περιεγράφηκε και πριν, τα αρχεία αυτά θα πρέπει να «κληρονομούν» όλα τα μεταδεδομένα του αρχικού τεκμηρίου.
- Κωδικοποίησης των δεδομένων και μεταδεδομένων βάσει διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων.
- Εξασφάλιση της Ακεραιότητας και της Ασφάλειας των αποθηκευμένων στοιχείων με την εφαρμογή συνδυασμού κρυπτογράφησης και πιστοποίησης.

Δεικτοδότηση

Θα πρέπει να περιγράφουν οι δυνατότητες δεικτοδότησης των δεδομένων και μεταδεδομένων του συστήματος. Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστο να υποστηρίζει την δεικτοδότηση των χαρακτηριστικών τεκμηρίωσης.

Χαρακτηριστικά πλατφόρμας ψηφιοποίησης

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την πλατφόρμα ψηφιοποίησης που θα χρησιμοποιήσει, δηλαδή το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που οδηγεί την διαδικασία ψηφιοποίησης, αλληλεπιδρά με τον εξοπλισμό ψηφιοποίησης, επεξεργάζεται και διαχειρίζεται τα ψηφιοποιημένα τεκμήρια. Το σύστημα που θα υλοποιηθεί, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί αποτελεσματικά τα αρχεία που θα προκύψουν από την ψηφιοποίηση και τα δεδομένα τους, καθώς και τα αρχεία και τα δεδομένα που θα παραχθούν στο μέλλον.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας ο χρήστης θα εισάγει το ψηφιοποιημένο έγγραφο απ' ευθείας σε βάση δεδομένων με τις κατάλληλες δεικτοδοτήσεις και θα το εντάσσει σαν μέρος ενός μεγαλύτερου εγγράφου, είτε θα το δεικτοδοτεί ως ένα ξεχωριστό έγγραφο με τα κατάλληλα μεταδεδομένα.

Γενικά ο Ανάδοχος μπορεί είτε να αναπτύξει το λογισμικό αυτό στα πλαίσια του έργου, είτε να προσφέρει έτοιμο λογισμικό, το οποίο έχει ήδη αναπτύξει και να το αναφέρει στην προφορά του. Αν το προσφερόμενο λογισμικό είναι εμπορικό να αναφερθεί στην προσφορά του Αναδόχου και να τεκμηριωθεί η επιλογή του. Σε κάθε περίπτωση, υποχρεούται να το προσαρμόσει πλήρως στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του έργου και των τελικών χρηστών.

Στη συνέχεια παρατίθενται οι βασικές απαιτήσεις οι οποίες ωστόσο θα οριστικοποιηθούν κατά τη Μελέτη Απαιτήσεων.

Λειτουργίες Χρηστών

Οι λειτουργίες που θα πρέπει να υποστηρίζονται κατ' ελάχιστον από την εφαρμογή για όλους τους τελικούς χρήστες, είναι:

- **Εισαγωγή.** Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στο χρήστη να εισάγει νέα δεδομένα και αντικείμενα όπως τα αρχεία διαφόρων τύπων καθώς και άλλες μορφές αρχείων που χρησιμοποιούνται συχνά, όπως: .txt, .doc, .pdf, .xls, κ.λπ.
- **Τροποποίηση.** Ο χρήστης θα μπορεί να αλλάξει όλα ή κάποια δεδομένα μιας καταχωρημένης εγγραφής. Παράλληλα θα έχει τη δυνατότητα μέσα από την εφαρμογή να προσθέσει σε ήδη καταχωρημένο αρχείο .pdf επιπλέον σελίδες.
- **Διαγραφή.** Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να διαγράψει μία καταχωρημένη εγγραφή (παρέχοντας προειδοποιητικό μήνυμα).



- **Αναζήτηση.** Ένα βασικό πρόβλημα του συμβατικού αρχείου, που απαιτείται να εξαλειφθεί με την ηλεκτρονική τήρησή του, είναι η δυσκολία αναζήτησης τεκμηρίων και επιμέρους στοιχείων των τεκμηρίων αυτών. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να δοθεί από τον Ανάδοχο ιδιαίτερη βαρύτητα στις δυνατότητες αναζήτησης στη βάση, που θα παρέχονται στους χρήστες. Τα περισσότερα πεδία των πινάκων της βάσης, θα πρέπει να αποτελούν κλειδιά αναζήτησης. Εκτός, από την απλή αναζήτηση θα πρέπει να υποστηρίζεται και σύνθετη αναζήτηση. Επίσης, θα πρέπει να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα αναζήτησης εντός του περιεχομένου των αρχείων .pdf.
- **Φόρτωση αντικειμένου (download).** Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να 'κατεβάσει' (download) κάποιο αντικείμενο της βάσης στον υπολογιστή του.

Λειτουργίες Διαχειριστών

Οι Διαχειριστική Εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει βασικές λειτουργίες για τους διαχειριστές του συστήματος, που κατ' ελάχιστον είναι:

- **Διαχείριση χρηστών,** που θα περιλαμβάνει λειτουργίες όπως: δημιουργία νέου χρήστη, απόδοση κωδικών πρόσβασης, απόδοση δικαιωμάτων πρόσβασης στη βάση, διαγραφή χρήστη, τροποποίηση στοιχείων χρήστη, κ.λπ.
- **Παρακολούθηση ιστορικότητας.** Στις διαδικασίες διαχείρισης θα πρέπει να περιλαμβάνονται μηχανισμοί παρακολούθησης ιστορικών αλλαγών (logging) και ιχνηλασιμότητας (auditing) και εύχρηστες διαδικασίες για την παρακολούθηση και τη διαχείριση των σχετικών αρχείων καταγραφής από τους διαχειριστές.
- **Λειτουργίες φυσικής ασφάλειας.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει να παρέχει αυτοματοποιημένες διαδικασίες στους διαχειριστές για τη φυσική ασφάλεια της βάσης δεδομένων όπως: λειτουργίες για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας (back up), ανάκτηση μετά από βλάβη (recovery from failure), κ.λπ.

Παραδοτέα Δ' Φάσης
1. Ψηφιοποιημένο Υλικό 90.000 φακέλων Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ
2. Τεκμηρίωση αρχείου

5.5 Ε' Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Η εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για τη διασφάλιση της ορθής χρήσης της πλατφόρμας. Για το λόγο αυτό, ο Ανάδοχος στο πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα καταρτίσει τους τελικούς χρήστες να είναι σε θέση να εκτελέσουν τις εργασίες που θα τους ανατεθούν.

Παραδοτέα Ε' Φάσης
1. Οδηγός Εκπαίδευσης (σεμιναριακού τύπου)
2. Εκπαιδευτικό και εποπτικό υλικό (σε ηλεκτρονική μορφή) για κάθε κατηγορία χρηστών/διαχειριστών
3. Έκθεση Αξιολόγησης Εκπαίδευσης



5.6 ΣΤ' Φάση: Ποιοτικός Έλεγχος Ψηφιοποιημένου Υλικού

Ποιοτικός Έλεγχος παραγομένων ψηφιακών αρχείων

Σκοπός των ποιοτικών ελέγχων της ψηφιοποίησης του υλικού είναι η αξιολόγηση των παραγόμενων ψηφιακών προϊόντων με βάση το αρχικό αναλογικό υλικό.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται να περιγράψει στην τεχνική του προσφορά ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του έργου, το οποίο όσον αφορά την ψηφιοποίηση θα περιλαμβάνει:

- Τη μεθοδολογία και ειδικότερα τις διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου που θα εφαρμόσει ώστε τα τελικά προϊόντα να είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διακήρυξης.
- Το προσωπικό που θα απασχοληθεί με την εργασία των ποιοτικών ελέγχων ανά είδος προϊόντος.
- Το διάγραμμα ροής της διαδικασίας παραγωγής όπου να είναι εμφανή τα σημεία όπου θα εφαρμοσθεί η προδιαγραφόμενη διασφάλιση ποιότητας.

Με την ολοκλήρωση των ελέγχων κάθε παρτίδας, ο Ανάδοχος θα συντάσσει και θα υποβάλλει μαζί με τα Δελτία ποιοτικής – ποσοτικής παραλαβής της παρτίδας και Αναφορά Ελέγχου, στην οποία θα συνοψίζει τις διενεργηθείσες ενέργειες ελέγχου, τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν καθώς και τα αποτελέσματα των ελέγχων για τη συγκεκριμένη παρτίδα.

Παραδοτέα ΣΤ' Φάσης
1. Μεθοδολογία και διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου Ψηφιοποιημένου Υλικού
2. Διάγραμμα ροής της διαδικασίας ψηφιοποίησης
3. Δελτία Ποιοτικής – Ποσοτικής Παραλαβής
4. Αναφορές Ελέγχων

5.7 Ζ' Φάση: Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

Η Πιλοτική Λειτουργία είναι για την διεξαγωγή ελέγχου και διορθώσεων του συστήματος. Σε αυτή τη φάση, οι χρήστες θα συμμετέχουν στις τελικές δοκιμές, ώστε να επιβεβαιωθεί η ικανότητα του σε πραγματικές συνθήκες. Ο ανάδοχος εκτός των άλλων θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες-υπαλλήλους που θα του υποδειχθούν κατά την διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας. Πιο συγκεκριμένα η φάση αυτή αποσκοπεί γενικά:

- στη συλλογή παρατηρήσεων
- στην επίλυση προβλημάτων
- στη διόρθωση / διαχείριση λαθών

Η υποστήριξη από τον ανάδοχο κατά την Περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας θα περιλαμβάνει :

- Επίλυση προβλημάτων και υποστήριξη χρηστών.
- Συλλογή και διαχείριση παρατηρήσεων από τους χρήστες.
- Διόρθωση / Διαχείριση σφαλμάτων
- Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών
- Υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογής, κλπ.
- Διεξοδικό έλεγχο του συνολικού συστήματος (παραμετροποιήσεις, ρυθμίσεις υλικού και λογισμικού, έλεγχο δεδομένων, έλεγχο λειτουργίας εφαρμογής κλπ)
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.



Παραδοτέα Ζ' Φάσης
1. Αναφορά Πιλοτικής Λειτουργίας
2. Αναφορά Ποιοτικής Αξιολόγησης
3. Πρόγραμμα Επαναληπτικών Εκπαιδεύσεων

5.8 Η' Φάση: Εκπαίδευση Προσωπικού στην χρήση της Πλατφόρμας και των Διαδικασιών Ψηφιοποίησης

Ειδικότερα στην Φάση αυτή περιλαμβάνεται η εκπαίδευση του προσωπικού της Περιφέρειας στην χρήση της πλατφόρμας και των διαδικασιών ψηφιοποίησης. Η εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης και σωστής λειτουργίας της πλατφόρμας στα πλαίσια της ευρύτερης παραγωγικής λειτουργίας, και κατά συνέπεια για την επιτυχία του έργου. Για το λόγο αυτό, ο Ανάδοχος στο πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα καταρτίσει, εκτός από τα τεχνικά και διαχειριστικά θέματα που αφορούν τη λειτουργία της πλατφόρμας, πρέπει να συμπεριλάβει και την παρουσίαση βασικών θεμάτων αναφορικά με την ψηφιοποίηση (χρήση συσκευών και λογισμικού ψηφιοποίησης, χαρακτηριστικά ψηφιακών αντιγράφων, τύποι αρχείων αποθήκευσης, κ.λπ.), τη βάση δεδομένων (στάδια ανάπτυξης βάσης δεδομένων, ονοματολογία και κωδικοποίηση, κ.λπ.) και την ασφάλεια της πλατφόρμας (βασικές παράμετροι, πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας, κ.λπ.).

Η εκπαίδευση που θα πραγματοποιηθεί, θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε να καλυφθούν οι γνωστικές περιοχές κάθε κατηγορίας χρήστη, ανάλογα με το ρόλο που θα αναλάβει κατά την παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας. Κατ' ελάχιστον οι χρήστες θα χωριστούν σε 2 κατηγορίες:

- **Διαχειριστές**, που θα αναλάβουν τη διαχείριση και την επίβλεψη της παραγωγικής λειτουργίας της πλατφόρμας και θα επιτελέσουν βασικό ρόλο στην υποστήριξη των υπολοίπων χρηστών.
- **Τελικοί Χρήστες**, οι οποίοι θα χρησιμοποιούν τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες της Εφαρμογής Διαχείρισης (αναζήτηση, εισαγωγή, ενημέρωση κλπ) για να διεκπεραιώσουν τις καθημερινές τους εργασίες.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να συμπεριλάβουν στην τεχνική προσφορά τους ένα αρχικό πρόγραμμα εκπαίδευσης, σχετικά με τις προτεινόμενες κατηγορίες εκπαιδευόμενων, τη διάρκεια της εκπαίδευσης, τα θεματικά αντικείμενα και τις ενότητες εκπαίδευσης που θα καλύψουν.

Παραδοτέα Η' Φάσης
1. Οδηγός Εκπαίδευσης (σεμιναριακού τύπου)
2. Εκπαιδευτικό και εποπτικό υλικό (σε ηλεκτρονική μορφή) για κάθε κατηγορία χρηστών/διαχειριστών
3. Έκθεση Αξιολόγησης Εκπαίδευσης

5.9 Θ' Φάση: Ενέργειες Δημοσιότητας

Κατά τη διάρκεια της φάσης θα εκπονηθεί αναλυτικό Πλάνο Προώθησης και Αξιοποίησης του Ολοκληρωμένου Συστήματος, το οποίο θα περιγράφει όλα τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν (δημοσιεύσεις, διαφημίσεις, προωθητικό υλικό, παρουσιάσεις κλπ) για την ενημέρωση των τελικών αποδεκτών.



Επίσης θα διοργανωθούν πέντε (5) ημερίδες ενημέρωσης στις πρωτεύουσες των κυριότερων νησιών της Περιφέρειας (Ζάκυνθος, Αργοστόλι, Λευκάδα, Κέρκυρα) και την Ιθάκη. Στις ημερίδες θα παρουσιαστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι σχετικές διαδικασίες μέσω των οποίων θα μπορούν να εξυπηρετηθούν, κ.α.

Θα σχεδιαστεί ενημερωτικό υλικό (leaflets, αφίσες, κ.α.), βάσει του οποίου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν ενημέρωση για τα οφέλη του έργου και θα δημιουργηθούν δράσεις Προβολής/Πρώθησης στο Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (GOOGLE, FB, TWTR , Ιστοσελίδες, έντυπα)

Παραδοτέα Θ' Φάσης
1. Πλάνο Προώθησης και Αξιοποίησης
2. Ενημερωτικό Υλικό (Leaflets, Αφίσες)
3. Ημερίδες (5)
4. Ψηφιακό Υλικό – Καταχωρήσεις σε Social Media

5.10 Ι' Φάση: Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Η έναρξη της Φάσης Ι σηματοδοτεί την έναρξη παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης - Help Desk.

Με το πέρας της Φάσης Ι ολοκληρώνεται το έργο στο σύνολο του και ξεκινά η ελάχιστη περίοδος εγγύησης του έργου στο σύνολο του.

Οι απαραίτητες προϋποθέσεις παραλαβής του έργου από τον Ανάδοχο στην Αναθέτουσα Αρχή φορέα είναι:

- Η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των εργασιών όλων των φάσεων του έργου (συμπεριλαμβανομένων των παραδοτέων), σύμφωνα με τις καταγεγραμμένες προδιαγραφές και λειτουργικές απαιτήσεις (Διακήρυξη, Προσφορά Αναδόχου, Σύμβαση, Τεύχος Μελέτης).
- Η αποδοχή του συνόλου των παραδοτέων από την Επιτροπή Παραλαβής (ΕΠΠΕ).
- Η καλή λειτουργία του συνόλου των συστατικών στοιχείων του Έργου.

Η Οριστική Παραλαβή του συνόλου του Έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις παραγράφους 6.3 «Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης» και 6.4 «Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση» της παρούσας.

Παραδοτέα Ι' Φάσης
1. Μηνιαίες Εκθέσεις Παροχής Υπηρεσιών Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης
2. Απολογιστική (Τελική) Έκθεση Παροχής Υπηρεσιών Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης

5.10 ΙΑ' Φάση: Υπηρεσίες Εγγύησης

Με το πέρας της Φάσης Ι ολοκληρώνεται το έργο στο σύνολο του και ξεκινά η ελάχιστη περίοδος εγγύησης του έργου στο σύνολο του.

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του έργου, παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και είναι αυτές που περιγράφονται στην ενότητα Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης, αλλά παρέχονται **δωρεάν**.

Παραδοτέα ΙΑ' Φάσης
1. Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών
2. Τετραμηνία Αναφορά Υπηρεσιών Περιόδου Εγγύησης

6. Ενέργειες Δημοσιότητας**6.1 Λοιπές ενέργειες Δημοσιότητας**

Στο πλαίσιο διάδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του Έργου θα διενεργηθούν οι ακόλουθες ενέργειες Δημοσιότητας και Επικοινωνιακής Προβολής, με στόχο το έργο να αποκτήσει την μέγιστη δυνατή προβολή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Περιφέρειας:

Πέντε (5) ημερίδες ενημέρωσης στις πρωτεύουσες των κυριότερων νησιών της Περιφέρειας (Ζάκυνθος, Αργοστόλι, Λευκάδα, Κέρκυρα) και την Ιθάκη. Στις ημερίδες θα παρουσιαστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι σχετικές διαδικασίες μέσω των οποίων θα μπορούν να εξυπηρετηθούν, κ.α.

Σχεδιασμός και παραγωγή ενημερωτικού υλικού (leaflets, αφίσες, κ.α.), βάσει του οποίου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν ενημέρωση για τα οφέλη του έργου. Το ενημερωτικό υλικό θα είναι διαθέσιμο τόσο στην διαδικτυακή πύλη της Περιφέρειας (<https://pin.gov.gr/home>), στην Ψηφιακή Πλατφόρμα όσο και σε Δημόσιες Υπηρεσίες (Δημαρχεία, Γραφεία Κοινής Ωφέλειας, Επιμελητήρια, κ.α.), στις οποίες έχουν πρόσβαση και εξυπηρετούνται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Δράσεις Προβολής/Προώθησης στο Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (GOOGLE, FB, TWTR, Ιστοσελίδες, έντυπα)

Μεθοδολογία υλοποίησης

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 ΕΠΠΕ 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 ΕΠΠΕ 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. Διάρκεια σύμβασης-Χρόνοι παράδοσης

Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε **οκτώ (8) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στη συνέχεια.

Στη συνολική διάρκεια της σύμβασης περιλαμβάνεται:

- Ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την εγκατάσταση και λειτουργία της ευφυούς ψηφιακής πλατφόρμας (λογισμικό και εφαρμογές):
 - Την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης-αρχικοποίησης-παραμετροποίησης και την έναρξη λειτουργίας της ευφυούς ψηφιακής πλατφόρμας
 - Τη διαδικασία για την παραλαβή της ευφυούς ψηφιακής πλατφόρμας
- Ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την ψηφιοποίηση του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ
- Την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης – Help Desk

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης	Προϋπόθεση έναρξης
ΦΑΣΗ Α	Μελέτη Εφαρμογής	1	1	1	Έναρξη με την υπογραφή της Σύμβασης
ΦΑΣΗ Β	Προμήθεια & Εγκατάσταση Εξοπλισμού Πληροφορικής - Δικτυακές και Υπολογιστικές Υποδομές και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Ψηφιοποίησης	2	2	3	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Α
ΦΑΣΗ Γ	Εγκατάσταση, Αρχικοποίηση, Παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής	4	2	5	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Α



ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ					
Φάση	Τίτλος Φάσης	Διάρκεια υλοποίησης (ΜΗΝΕΣ)	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης	Προϋπόθεση έναρξης
	Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων				
ΦΑΣΗ Δ	Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ	4	2	5	Έναρξη παράλληλα με την προμήθεια του εξοπλισμού & την ανάπτυξη της πλατφόρμας.
ΦΑΣΗ Ε	Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων	1	5	5	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Γ
ΦΑΣΗ ΣΤ	Ποιοτικός Έλεγχος Ψηφιοποιημένου Υλικού	1	6	6	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Δ
ΦΑΣΗ Ζ	Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων	1	6	6	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Γ
ΦΑΣΗ Η	Εκπαίδευση Προσωπικού στην χρήση της Πλατφόρμας και των Διαδικασιών Ψηφιοποίησης	1	6	6	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Δ
ΦΑΣΗ Θ	Ενέργειες Δημοσιότητας	3	6	8	Έναρξη με την ολοκλήρωση των Φάσεων Ε και ΣΤ
ΦΑΣΗ Ι	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης - Help Desk	3	6	8	Έναρξη με την ολοκλήρωση των Φάσεων Ε και ΣΤ
ΦΑΣΗ ΙΑ	Υπηρεσίες Εγγύησης	9	24	32	Έναρξη με την ολοκλήρωση της Φάσης Ι

Στη συνέχεια παρατίθεται το συνοπτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της Σύμβασης.



Συνοπτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου

Φάσεις του Έργου													
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M32	
Φάση Α	Μελέτη Εφαρμογής												
Φάση Β	Προμήθεια και Εγκατάσταση Εξοπλισμού Πληροφορικής- Δικτυακές και Υπολογιστικές Υποδομές και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Ψηφιοποίησης												
Φάση Γ	Εγκατάσταση, Αρχικοποίηση, Παραμετροποίηση Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας												
Φάση Δ	Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ												
Φάση Ε	Εκπαίδευση Προσωπικού στην Πλατφόρμα Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας												
Φάση ΣΤ	Ποιοτικός Έλεγχος Ψηφιοποιημένου Υλικού												
Φάση Ζ	Πιλοτική Λειτουργία Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας												
Φάση Η	Εκπαίδευση Προσωπικού στην χρήση της Πλατφόρμας και των Διαδικασιών Ψηφιοποίησης												
Φάση Θ	Ενέργειες Δημοσιότητας												
Φάση Ι	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης												
Φάση ΙΑ	Υπηρεσίες Εγγύησης												

8. Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει την Πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στην Αναθέτουσα Αρχή.

9. Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα

9.1 Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα

Η διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πέραν των σχετικών κεντρικών υπηρεσιών στο cloud περιβάλλοντος δημόσιας διοίκησης δεν αποτελούν αντικείμενο του έργου. Ωστόσο, στο πλαίσιο του παρόντος έργου περιλαμβάνονται:

A) η υποχρέωση του αναδόχου να αποδείξει ότι τα ζητούμενα υποσυστήματα διαθέτουν API καθώς και την τεκμηρίωση του τρόπου που το τελευταίο μπορεί να διαλειτουργήσει με τρίτα συστήματα.

B) η δυνατότητα αξιοποίησης μέσω API των δεδομένων και μεταδεδομένων που θα προκύψουν από την ψηφιοποίηση του αρχείου που περιγράφεται αναλυτικά στη σχετική ενότητα της παρούσας και ειδικότερα η αξιοποίηση των εγγράφων ή/και φακέλων πολιτών που θα ψηφιοποιηθούν στο προσωπικό τους ψηφιακό αποθετήριο, όπως αυτό περιγράφεται στην ενότητα Σύστημα Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και Αποθετήριο Απαντήσεων

9.2 Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας με Κεντρικά Συστήματα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης της Δημόσιας Διοίκησης

Βασικό ζητούμενο στο πλαίσιο λειτουργίας της Πλατφόρμας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων αποτελεί η εναρμόνιση του με την κείμενη εθνική νομοθεσία στα θέματα ασφάλειας δεδομένων και παροχής ψηφιακής εξυπηρέτησης.

Για τους παραπάνω λόγους το προσφερόμενο Σύστημα θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργήσει αφενός με εκείνες τις υπηρεσίες αυθεντικοποίησης – ταυτοποίησης χρηστών που αναγνωρίζονται ως οι πλέον αξιόπιστες από το ελληνικό δημόσιο και αφετέρου με τις δύο κεντρικές δομές ψηφιακής εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης, ήτοι το gov.gr και το support.gov.gr.

Ως προς την αυθεντικοποίηση – ταυτοποίηση χρηστών θα πρέπει να εγγυάται ότι το προσφερόμενο σύστημα να διαλειτουργήσει με:

- A. την υπηρεσία oauth2 της ΓΓΠΣΔΔ για την αυθεντικοποίηση των εξωτερικών χρηστών που θα υποβάλλουν αιτήματα ενημέρωσης ή/και εξυπηρέτησης μέσω διαδικτύου
- B. την υπηρεσία oauth2-PA της ΓΓΠΣΔΔ για την αυθεντικοποίηση των εσωτερικών χρηστών της Π.Ι.Ν οι οποίοι θα αναλάβουν ρόλο στη λειτουργία της ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων
- C. στην υπηρεσία A2D της ΗΔΙΚΑ για την ταυτοποίηση των πολιτών που θα παράσχει τουλάχιστον 99.9% χρόνο καλής λειτουργίας. Ο χρόνος καλής λειτουργίας υποβάλλουν αιτήματα προσωποποιημένης ενημέρωσης και εξυπηρέτησης μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Π.Ι.Ν.

Σε ότι αφορά το σκέλος της διαλειτουργικότητας με τις κεντρικές υπηρεσίες ψηφιακών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης, gov.gr και support.gov.gr θα πρέπει το προσφερόμενο σύστημα να επιτρέπει:

- ✓ το διαμοιρασμό περιεχομένου υπηρεσιών μεταξύ του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης της Π.Ι.Ν. και της ενιαίας πύλης ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, gov.gr για τις Περιφέρειες Συγκεκριμένα θα πρέπει οι χρήστες του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης της Π.Ι.Ν. να μπορούν να αρχικοποιήσουν το περιεχόμενο μιας νέας ψηφιακής υπηρεσίας είτε στο περιβάλλον του Οδηγού της Π.Ι.Ν. και μετά την έγκριση του να το διαβιβάσουν «ενδοσυστημικά» στο αντίστοιχο υποσύστημα του Συστήματος Ψηφιακών Υπηρεσιών του gov.gr, είτε να εκκινήσουν τη διαδικασία συγγραφής του περιεχομένου της υπηρεσίας στο υποσύστημα του gov.gr και να το μεταφέρουν

μετά την έγκριση του εντός του σχετικού υποσυστήματος του gov.gr στον Οδηγό της Π.Ι.Ν. Από το σύνολο του περιεχομένου που θα καταγράφεται, όσες πληροφορίες αποτελούν κοινό τόπο για το σύνολο των Περιφερειών (Ψηφιακή Αίτηση, Μέγιστος Χρόνος Εξυπηρέτησης, Δικαιολογητικά, Κωδικός Ψηφιακής Υπηρεσίας και Τίτλος Ψηφιακής Υπηρεσίας) θα πρέπει να διακρίνονται από τις πληροφορίες που αφορούν αποκλειστικά στην Π.Ι.Ν (αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες, σημεία εξυπηρέτησης, χρήστες και ρόλοι κ.α.) τη διαλειτουργικότητα του Συστήματος Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και Αποθετηρίου Απαντήσεων με το αντίστοιχο Σύστημα Ψηφιακών Υπηρεσιών Περιφερειών του gov.gr, την πλατφόρμα διαχείρισης ψηφιακών αιτημάτων support.gov.gr και τις θυρίδες απαντήσεων του gov.gr και του support.gov.gr

Σε ότι αφορά στη διαλειτουργικότητα με το Σύστημα Ψηφιακών Υπηρεσιών του gov.gr και για την αποφυγή παραβίασης της κείμενης νομοθεσίας για τις ψηφιακές υπηρεσίες φορέων της δημόσιας διοίκησης, το σύστημα θα πρέπει να ελέγχει αν η καταγραφόμενη ψηφιακή υπηρεσία έχει αποσπάσει το σύνολο των εγκρίσεων τόσο στον Οδηγό της Π.Ι.Ν όσο και στο σχετικό υποσύστημα του gov.gr προκειμένου να επιτρέψει την ενεργοποίηση της δυνατότητας ψηφιακής υποβολής αίτησης είτε μέσω του Οδηγού της Π.Ι.Ν. είτε μέσω του υποσυστήματος Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων προς Περιφέρειες του gov.gr.

Στο σκέλος που έχει να κάνει με τη διαλειτουργικότητα με το support.gov.gr, ζητούμενο είναι η δημιουργία ειδικής ενδιάμεσης σελίδας με τις βασικές υποδομές, επίπεδο πλατφόρμας βάσης δεδομένων και αποθηκευτικού χώρου πληροφορίες εξυπηρέτησης της Π.Ι.Ν και η αυτόματη δρομολόγηση των αιτημάτων στην αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα που έχει οριστεί από την Ενιαία Πλατφόρμα Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων της Π.Ι.Ν. ανεξάρτητα αν ο αιτών έχει επιλέξει να υποβάλλει το αίτημα του μέσω του support.gov.gr είτε μέσω του Συστήματος Υποβολής Ψηφιακών Αιτημάτων της Π.Ι.Ν.

Τέλος ως προς το Β, θα πρέπει στο προσφερόμενο Αποθετήριο Απαντήσεων να εμφανίζονται τα αιτήματα και οι απαντήσεις τους και πάλι ανεξάρτητα από την πύλη υποβολής που επέλεξε ο πολίτης (support.gov.gr ή Σύστημα Υποβολής Ψηφιακών Αιτημάτων της Π.Ι.Ν.)

- ✓ την ψηφιακή επικοινωνία των χρηστών του Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης με τους ομολόγους τους – χρήστες άλλων Περιφερειών που έχουν διασυνδεθεί με το Σύστημα Ψηφιακών Υπηρεσιών Περιφερειών του gov.gr

Ειδικότερα κατά τη διαβίβαση ή τη λήψη υπηρεσίας από και προς το σχετικό υποσύστημα του gov.gr, θα πρέπει οι αρμόδιοι χρήστες της Π.Ι.Ν. να προστίθενται σε υπόθεση ψηφιακής συνεργασίας με τους αντίστοιχους χρήστες άλλων Περιφερειών και των στελεχών του gov.gr που εμπλέκονται μέσω του υποσυστήματος του gov.gr στη συγγραφή κάθε συγκεκριμένης υπηρεσίας, προκειμένου να μπορούν να διαβουλευτούν επί του περιεχομένου.

10. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες της πλατφόρμας. Η βασική εκπαίδευση θα πραγματοποιείται μέσα από εγχειρίδια/οδηγούς που θα πρέπει να παρέχουν το σύνολο της πληροφορίας που απαιτείται προκειμένου οι τελικοί χρήστες να είναι σε θέση να εκτελέσουν τις εργασίες που θα τους ανατεθούν.

Ο Ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να περιγράψει με λεπτομέρεια τη μεθοδολογική προσέγγιση, το είδος και τον αριθμό (ποσότητες) του εκπαιδευτικού υλικού που θα αναπτύξει και θα προσφέρει στους τελικούς χρήστες στο πλαίσιο του έργου.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας στα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής που θα αναλάβουν να υποστηρίξουν τους τελικούς χρήστες με στόχο την πλήρη υποστήριξη τους μετά την ολοκλήρωση του Έργου.

Η εκπαίδευση των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής, που θα παρασχεθεί στο πλαίσιο του Έργου της παρούσας διακήρυξης, θα είναι δομημένη σε 15 σεμινάρια των τριών (3) ωρών ανά ημέρα.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τα εξής:

- Οδηγό εκπαίδευσης (σεμιναριακού τύπου), ο οποίος θα περιλαμβάνει:
 1. το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
 2. την εκπαιδευτική διαδικασία και τον τρόπο διαχείρισής της
 3. τη μεθοδολογική προσέγγιση, την οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης και
 4. τον αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων
- Δημιουργία εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού (σε ηλεκτρονική μορφή) για κάθε κατηγορία χρηστών/διαχειριστών, με βάση τις ανάγκες και τον προσδοκώμενο ρόλο στην επιχειρησιακή αξιοποίηση της πλατφόρμας.
- Το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική γλώσσα.
- Διενέργεια εκπαίδευσης των χρηστών με βάση τον ρόλο τους στο Έργο
- Αξιολόγηση της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων εκπαίδευσης και εισηγητικά μέτρα για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης της πλατφόρμας.

Οι κατηγορίες των εκπαιδευομένων που ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει στο πλαίσιο του Έργου, είναι οι εξής:

1. Τελικοί Χρήστες της πλατφόρμας
2. Στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής που θα αναλάβουν την υποστήριξη της λειτουργίας της πλατφόρμας και την υποστήριξη των τελικών χρηστών μετά την λήξη του έργου.

Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει την μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει ανά κατηγορία εκπαίδευσης / χρηστών καθώς και το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτύξει και θα προσφέρει, το κόστος των οποίων θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην Οικονομική Προσφορά του.,

11. Εγγυήσεις-Συντήρηση

11.1 Περίοδος Εγγύησης

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 **δύο (2) έτη** από την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου.

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

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

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

Σημείωση 1: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων **δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.**

Σημείωση 2: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

11.2 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του έργου, παρέχονται σε περιβάλλον **Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών** και είναι αυτές που περιγράφονται στην ενότητα Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης, αλλά παρέχονται **δωρεάν**.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Εγγύησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):		
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου	
1. Τετραμηνία Υπηρεσιών Εγγύησης	Αναφορά Περιόδου	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καταγραφή συμβάντων και ενεργειών υποστήριξης • Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων • Τεκμηρίωση σφαλμάτων • Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λειτουργίας • Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων • Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου

11.3 Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

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

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ή ΑΛΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ εφόσον έχει παραδοθεί στο πλαίσιο της παρούσας

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.
2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία 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 ενότητα **Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες**, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της πλατφόρμας, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση.
4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
5. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
6. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.
2. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης

ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία 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 ενότητα **Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες**, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

3. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
5. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.
6. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής. Στη περίπτωση αυτή η προμήθεια των νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου.
7. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
8. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

1. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
2. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία της πλατφόρμας.
3. Ενημέρωση των χειριστών της πλατφόρμας ου για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα.

Για τις ανωτέρω Υπηρεσίες 1, 2 και 3 θα πρέπει να παραδοθούν τα αντίστοιχα Παραδοτέα όπως αυτά περιγράφονται στο Αντικείμενο του Έργου της παρούσας.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
2. 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 εφαρμογές • Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών • Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών • Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου

Περίοδος Παροχής Τεχνικής Υποστήριξης Help Desk – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
3. Υπηρεσίες Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> Τριμηνιαίες Εκθέσεις Παροχής Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης Απολογιστική (Τελική) Έκθεση Παροχής Υπηρεσιών Help Desk και Βαθμού Ικανοποίησης

11.4 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει την πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων 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/Εφαρμογές:** το σύνολο των διακριτών μονάδων λογισμικού/εφαρμογών που παραδόθηκαν/αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ., εφαρμογές υποσυστημάτων, εργαλεία ανάπτυξης, λειτουργικά συστήματα server, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό server.
- **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 της Πλατφόρμας.
- **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 της Πλατφόρμας.
- **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:30 – 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:
 - έξι (6) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
 - έξι (6) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 07.30 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 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

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

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας

- **0,2%** 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:

- **0,02%** 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.

Διευκρινίζεται ότι:

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

Επιπρόσθετες ρήτρες

Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) 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).

11.4.1 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Πλατφόρμας (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 της Πλατφόρμας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον **15 ημερολογιακές ημέρες** νωρίτερα στην Αναθέτουσα Αρχή, 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 ΕΩΚ** (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.

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1. Χρηματοδότηση**

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου 2022ΕΠ02210002).

Η σύμβαση αποτελείται από το υποέργο Νο 1 της Πράξης: «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ιόνια Νησιά 2014-2020» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 1594/02-11-2017 του Περιφερειάρχη Ιονίων Νήσων και έχει λάβει κωδικό MIS 5161496. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η απόφαση με αρ. πρωτ. οικ.56180/23820/08-07-2022 (ΑΔΑΜ:22REQ011838636, ΑΔΑ: ΨΝΘΓ7ΛΕ-Β6Τ) για την ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης.

.....[βλ. πιο πάνω στοιχεία ωριμότητας της σύμβασης]

Η εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ : 1.288.709,68 € μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 1.598.000,00 €)

Η κοστολόγηση των δράσεων πραγματοποιήθηκε, κατόπιν έρευνας αγοράς που πραγματοποιήθηκε και ελήφθησαν μη δεσμευτικές προσφορές από τρεις ανεξάρτητους μεταξύ τους προμηθευτές.

Αναλυτικός Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

Αντικείμενο/Είδος	Μ.Μ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Σταθμοί Εργασίας (Workstations), (Intel Core i7 10700 2.9 GHz, ή αντίστοιχο, Μνήμη:16 GB DDR4 2666 MHz, Δίσκος:256 GB SSD Κάρτα γραφικών: Intel UHD Graphics 630, Λειτουργικό σύστημα: Windows 11)	ΤΜΧ	20	1.000,00 €	20.000,00 €
Εξυπηρετητές (Servers) (Επεξεργαστής Intel® Xeon® E-2224G, ή αντίστοιχο, αποθ. μονάδα 2x1.92TB SSD SATA , 3ετή (on-site) /16GB/ / SSD 960GB 2.5"), MS WINDOWS Λειτουργικό Σύστημα για 10 άδειες)	ΤΜΧ	4	2.800,00 €	11.200,00 €
Monitor 24", Ανάλυση1920x1080, Πάνελ IPS, Αντίθεση1000 :1, Χρόνος Απόκρισης (GTG)4 ms, Ρυθμός Ανανέωσης75 Hz, Aspect ratio16:9, Δυνατότητα επιτοίχιας τοποθέτησης (Vesa)100 x 100 mm, Συνδεσιμότητα HDMI	ΤΜΧ	24	150,00 €	3.600,00 €
Σετ Πληκτρολόγιο & Ποντίκι	ΤΜΧ	24	35,00 €	840,00 €
Router με τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στην ενότητα «Τεχνικές Προδιαγραφές – Φυσικό Αντικείμενο Έργου»	ΤΜΧ	4	1.212,98 €	4.851,92 €
Switch/Firewall με τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στην ενότητα «Τεχνικές Προδιαγραφές – Φυσικό Αντικείμενο Έργου»	ΤΜΧ	4	1.188,71 €	4.754,84 €
Εκτυπωτής, με ανάλυση (ποιότητα εκτύπωσης): 600 x 600 dpi, WiFi: Ναι, Αριθμός φυσιγγίων / τόνερ: 1, Έγχρωμη εκτύπωση: Όχι, Τεχνολογία εκτύπωσης: Laser	ΤΜΧ	4	468,15 €	1.872,60 €
Scanner τύπου flatbed. Λειτουργία αυτόματης τροφοδοσίας εγγράφων (αυτόματη εισαγωγή σελίδων). Λειτουργία σάρωσης διπλής όψης με ταχύτητα. Τροφοδότηση με φύλλα A4. Διεπαφή: USB Βάθος χρώματος: 48bit	ΤΜΧ	4	1.872,58 €	7.490,32 €
Άδειες λογισμικού MS Office 365 για 24 μήνες	ΤΜΧ	20	250,00 €	5.000,00 €
Άδειες λογισμικού Antivirus για 24 μήνες	ΤΜΧ	20	105,00 €	2.100,00 €

23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

Άδειες λογισμικού VPN-Encryption-GDPR compliant για 24 μήνες	ΤΜΧ	20	375,00 €	7.500,00 €
Πλατφόρμα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή λοιπών υποστηρικτικών υπηρεσιών για την ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και την παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων	A/M	120	3.500,00 €	420.000,00 €
Εκπαίδευση Χρηστών Συστήματος	A/M	3	3.500,00 €	10.500,00 €
Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	A/M	3	3.500,00 €	10.500,00 €
Τεχνική Υποστήριξη- Help Desk Τελικών Χρηστών	A/M	15	3.500,00 €	52.500,00 €
Ψηφιοποίηση Αρχείου Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ	ΦΑΚΕΛΟΙ	90000	7,50 €	675.000,00 €
Οργάνωση & Υλοποίηση πέντε [5] ημερίδων στις Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας	Ημερίδες	5		25.000,00 €
Δημοσιότητα στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και το Διαδίκτυο	ΑΠΟΚΟΠΗ			12.000,00 €
Σχεδιασμός και Παραγωγή Έντυπου Υλικού Προβολής / Προώθησης	ΑΠΟΚΟΠΗ			14.000,00 €
ΣΥΝΟΛΟ				1.288.709,68 €

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων που δηλώνει.

Τρόπος συμπλήρωσης των Πινάκων Συμμόρφωσης – Γενικές Απαιτήσεις

Οι πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών που ακολουθούν θα συμπληρωθούν από τους Υποψήφιους Αναδόχους.

Οι Πίνακες Συμμόρφωσης αποτελούνται από γραμμές στις οποίες περιγράφονται (ανάλογα με το είδος του πεδίου) είτε λειτουργικά χαρακτηριστικά είτε τεχνικά χαρακτηριστικά είτε δραστηριότητες ή ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν με σκοπό την παροχή συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Σε όλους τους πίνακες :

- ζητείται να εξηγηθεί η αρχιτεκτονική και γενική μεθοδολογία της προτεινόμενης λύσης για το συγκεκριμένο πεδίο έργου,
- καταγράφονται οι αναλυτικές απαιτήσεις (προδιαγραφές) στις οποίες ο υποψήφιος πρέπει να εξηγήσει λεπτομερώς με ποιον ακριβώς τρόπο θα ανταποκριθεί,
- ζητείται να εξηγηθεί πώς η λύση που προτείνεται για το συγκεκριμένο πεδίο έργου εντάσσεται μέσα στο σύνολο του έργου.

Αυτοί οι άξονες βρίσκονται σε αντιστοιχία με τα Κριτήρια Αξιολόγησης και αφορούν στην επάρκεια και καταλληλότητα της προτεινόμενης τεχνικής λύσης.

Στόχος των πινάκων είναι να περιγραφούν, με όσες περισσότερες λεπτομέρειες είναι δυνατόν, ποιες είναι οι ακριβείς απαιτήσεις κάθε πεδίου έργου ούτως ώστε ο υποψήφιος Ανάδοχος να αντιληφθεί σαφώς ποιες θα είναι οι υποχρεώσεις του.

Ο Ανάδοχος οφείλει να απαντήσει σε κάθε γραμμή του Πίνακα Συμμόρφωσης με την μεγαλύτερη δυνατή ανάλυση και εξηγώντας κατά περίπτωση:

- Τη συμφωνία με τις ουσιώδεις τεχνικές προδιαγραφές, όπου αυτές καταγράφονται.
- Την καταλληλότητα και επάρκεια των προτεινόμενων υπηρεσιών που ζητούνται.
- Την καταλληλότητα των προτεινόμενων διαδικασιών για την ολοκλήρωση του έργου.
- Την ολοκλήρωσή τους μέσα στο σύνολο των υπηρεσιών που προκηρύσσονται στο παρόν έργο.

Στις περιπτώσεις όπου δεν θα είναι εφικτή η ανάλυση της απάντησης του υποψηφίου αναδόχου στους συγκεκριμένους πίνακες, θα πρέπει ο υποψήφιος Ανάδοχος να καταγράψει σαφή παραπομπή στην αντίστοιχη σελίδα και παράγραφο της Αναλυτικής Τεχνικής Προσφοράς, όπου εκεί θα εκτίθεται αναλυτικά η απάντησή του και όποια επιπλέον στοιχεία κρίνει αναγκαία για την δημιουργία συνολικότερης εικόνας και ακριβέστερης προσέγγισης στο έργο.

Η επιτροπή αξιολόγησης θα αξιολογήσει κατά την κρίση της τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους ανάδοχους στοιχεία κατά την διαδικασία τεχνικής αξιολόγησης των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η τεχνική αρτιότητα του συνόλου της προσφοράς θα αποτελέσει στοιχείο αξιολόγησης ως ένδειξη της τεχνικής αρτιότητας, της επιμέλειας και της ποιότητας των υποψηφίων αναδόχων.

Επίσης στις αναλυτικές Τεχνικές αναφορές θα υπάρχουν και όλα εκείνα τα στοιχεία που απαιτούνται συμπληρωματικά από το έργο ή που προκύπτουν για την υλοποίησή του και δεν περιλαμβάνονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

Επεξήγηση των στηλών των πινάκων:

Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, στοιχεία για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής έχουν συμπληρωθεί: Η λέξη “ΝΑΙ”, που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Ανάδοχο. Για τις περιπτώσεις που υπάρχει «ΝΑΙ» σε τίτλο απαιτήσεων, ο οποίος αναλύεται σε επιμέρους χαρακτηριστικά, θεωρείται ότι η απαίτηση περιλαμβάνει όλα τα επιμέρους χαρακτηριστικά και πρέπει να δοθεί απάντηση για το καθένα χωριστά. Η συγκεκριμένη επισήμανση δεν ισχύει όταν υπάρχει επιμέρους ανάλυση για την απαίτηση του κάθε ειδικού χαρακτηριστικού. Ένας αριθμός που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής (μέγιστο ή ελάχιστο). Όπου υπάρχει κενό, εάν ρητώς δεν αναφέρεται διαφορετικά ή από οποιοδήποτε άλλο σημείο των προδιαγραφών δεν προκύπτει ότι πρόκειται περί υποχρεωτικής απαίτησης, η αντίστοιχη προδιαγραφή δεν είναι υποχρεωτική για τον προμηθευτή, αλλά αποτελεί επιθυμητό – βαθμολογήσιμο χαρακτηριστικό.

Στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής σημειώνεται υποχρεωτικά η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που θα έχει: Την ένδειξη “ΝΑΙ”, εάν από την προσφορά πληρείται η αντίστοιχη προδιαγραφή ή αναλαμβάνεται η συγκεκριμένη υποχρέωση ή την ένδειξη “ΟΧΙ”, σε αντίθετη περίπτωση. Ένα αριθμητικό μέγεθος, από το οποίο θα προκύπτει εάν ικανοποιείται ή όχι η αντίστοιχη προδιαγραφή. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση, χωρίς τεκμηρίωση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης της προδιαγραφής και η επιτροπή αξιολόγησης κατά την κρίση της μπορεί να τη δεχθεί ή όχι.

Στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ-ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ»: Στη στήλη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά οι παραπομπές ανά κελί, σε άλλα σημεία της προσφοράς, τεχνικά φυλλάδια, εγχειρίδια ή φωτοτυπίες τμημάτων τους, δημοσιεύματα κ.λπ., από τα οποία τεκμηριώνονται και αιτιολογούνται πλήρως οι απαντήσεις της προηγούμενης στήλης της προσφοράς. Όλο το παραπάνω υλικό τεκμηρίωσης θα αποτελέσει ξεχωριστό τόμο της προσφοράς, ο οποίος και θα είναι αριθμημένος ανά σελίδα. Οι παραπομπές θα γίνονται σε συγκεκριμένη σελίδα ή σελίδες του τόμου αυτού. Γενικές αναφορές ή ασαφείς παραπομπές δύναται να αποτελέσουν λόγο απόρριψης της προσφοράς. Τονίζεται, ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση και η αντίστοιχη παραπομπή, σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Γενικά Χαρακτηριστικά

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Η λύση που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.1.2 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
2.	Να παραδοθεί λίστα (πίνακας) με τον εξοπλισμό, τον αριθμό και το είδος τους	ΝΑΙ		
3.	Να παραδοθεί σχεδιάγραμμα αρχιτεκτονικής του εξοπλισμού	ΝΑΙ		
4.	Ο εξοπλισμός θα εγκατασταθεί σε χώρους που θα υποδείξει η ΠΙΝ	ΝΑΙ		
5.	Ο προσφερόμενος εξοπλισμός πρέπει να είναι σύγχρονος (χρόνος ανακοίνωσης μικρότερος από 12 μήνες από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς του Αναδόχου και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης/ απόσυρσής του)	ΝΑΙ		
6.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται να εγκαταστήσει εξοπλισμό τουλάχιστον της ίδιας αξίας σε τιμές καταλόγου (price list) και τεχνικών προδιαγραφών με αυτόν που θα προσφέρει, σε περίπτωση που ο εξοπλισμός της προσφοράς έχει αποσυρθεί από την αγορά κατά την παράδοση.	ΝΑΙ		
7.	Να δοθούν τα τεχνικά εγχειρίδια για τον προσφερόμενο εξοπλισμό σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.	ΝΑΙ		

Τεχνικές προδιαγραφές Server

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
8.	Να αναφερθεί το μοντέλο και η εταιρία κατασκευής.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
9.	Να δοθεί το ISO 9001.	ΝΑΙ		
10.	Ποσότητα 4	≥ 4		
11.	Rack mount Serve r≤ 2U	ΝΑΙ		
12.	Να διαθέτει Πιστοποιητικά Ποιότητας και Ασφάλειας, CE. Να δοθούν.	ΝΑΙ		
13.	Ο εξοπλισμός που θα παραδοθεί, θα πρέπει να είναι καινούργιος και αχρησιμοποίητος	ΝΑΙ		
14.	Να διαθέτει Sliding Rack Rails με βραχίονα διαχείρισης καλωδίων.	ΝΑΙ		
Μητρική (motherboard)				
15.	CPU Intel® Xeon® Silver 4314 2.4G, 16C/32T, 10.4GT/s, 24M Cache, Turbo, HT (135W) DDR4-2666 ή καλύτερος	≥ 1		
16.	Να προσφερθεί με τουλάχιστον 1x PCIe x16 και 1x PCIe x4 slots.	ΝΑΙ		
17.	USB ports	≥ 3		
18.	VGA connector	≥ 2		
Network				
19.	Gigabit Ethernet ports	≥ 6		
Μνήμη				
20.	Μέγιστη υποστηριζόμενη μνήμη	≥ 1TB		
21.	Προσφερόμενη Μνήμη DDR4 (32GB x 2)	≥ 64GB		
Ελεγκτής σκληρών δίσκων – δίσκοι				
22.	Ο Server να υποστηρίζει κατά τη παράδοση, θέσεις για hot-plug 2.5'' HDD δίσκους SATA/SAS	≥ 16		
23.	Να προσφερθεί Raid controller με ≥8 GB DDR4 2666MT/s NV Cache	ΝΑΙ		
24.	Υποστήριξη RAID 0,1,5,6,10,50,60	ΝΑΙ		
25.	Να υποστηρίζει Dedicated and global hot spare και Battery backup unit	ΝΑΙ		
26.	Να προσφερθούν τουλάχιστον δυο Hot Plug M.2 240GB SSD SATA σε διαμόρφωση raid-1	ΝΑΙ		
27.	Να προσφερθούν τουλάχιστον πέντε 960GB SSD SATA Read Intensive 6Gbps 2.5in Hot-plug Drive, 1 DWPD	ΝΑΙ		
28.	Ελεύθερες υποδοχές σκληρών δίσκων	≥11		
Ελεγκτής διαχείρισης				
29.	Dedicated NIC για management	ΝΑΙ		
30.	Υποστήριξη interfaces/standards: IPMI 2.0, DCMI 1.5, Redfish, Web GUI, local/remote CLI, Telnet, SSH	ΝΑΙ		
31.	Υποστήριξη security: SSL, Role-based authority, IP blocking, Single sign-on, PK authentication, Directory services (AD, LDAP), Secure UEFI, FIPS 140-2	ΝΑΙ		
32.	Υποστήριξη Virtual Media, Virtual Folders, Virtual Console, Virtual Console Chat, Virtual Console Collaboration, Virtual Flash Partitions, Remote File Share, Serial Redirection	ΝΑΙ		
33.	Υποστήριξη HTML5 και HTTP / HTTPS μαζί με NFS/CIFS	ΝΑΙ		
34.	Υποστήριξη monitoring για temperature, fan power supply, memory, CPU, RAID, NIC, HD, και επίσης Agent-free monitoring, Predictive failure monitoring, Out of Band Performance Monitoring	ΝΑΙ		
35.	Υποστήριξη Email Alerting, SNMPv1, v2, and v3 (traps and gets), Alerts για SSD wear-out, System Event Log, Remote Syslog, Power thresholds & alerts	ΝΑΙ		
36.	Server Configuration	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
37.	Υποστήριξη απομακρυσμένης πρόσβασης σε γραφικό περιβάλλον (Remote VGA) με τεχνολογία HTML5	ΝΑΙ		
38.	Δυνατότητα καθαρισμού με μη ανακτήσιμο τρόπο όλων των αποθηκευτικών μέσων (δίσκων) του συστήματος	ΝΑΙ		
39.	Υποστήριξη «κλειδώματος» της διαμόρφωσης και του κώδικα μηχανής (firmware) του συστήματος για προστασία από κακόβουλες μεταβολές ή/και αναβαθμίσεις	ΝΑΙ		
40.	Πρόσβαση σε firmware updates από τον κατασκευαστή για όλη τη διάρκεια ζωής του μηχανήματος	ΝΑΙ		
41.	Υποστήριξη UEFI secure boot με custom certificates	ΝΑΙ		
42.	Να υποστηρίζετε και να προσφέρεται πλήρης έλεγχος με μετρήσεις και ιστορικό για τα παρακάτω:			
43.	Power History, Temperature History, CPU Utilization, Input-Output Utilization, Memory Utilization, System Airflow.	ΝΑΙ		
44.	Να υποστηρίζετε και να προσφέρεται η δυνατότητα δημιουργίας και διατήρησης πολιτικών που δίνουν τη δυνατότητα ορισμού ορίων κατανάλωσης ισχύος των συσκευών ή των συσκευών που είναι μέρος μιας ομάδας.	ΝΑΙ		
45.	Να υποστηρίζετε και να προσφέρεται η δυνατότητα άμεσης ενεργοποίησης πολιτικών μείωσης κατανάλωσης ρεύματος ή της απενεργοποίησης συγκεκριμένων συσκευών ή συσκευών που ανήκουν σε μια ομάδα, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.	ΝΑΙ		
46.	Υποστήριξη PCIe airflow customization, System Airflow Consumption, Custom PCIe inlet Temperature, Serial Console Logs	ΝΑΙ		
47.	Να υποστηρίζει Server Configuration Profile δηλ. επαναχρησιμοποιούμενα προφίλ χαρακτηριστικών για εύκολη εγκατάσταση /αποκατάσταση ενός server	ΝΑΙ		
48.	Δυνατότητα για λόγους ασφαλείας «κλειδώματος» των θυρών USB χωρίς επανεκκίνηση του μηχανήματος	ΝΑΙ		
49.	2 Redundant hot plug τροφοδοτικά	ΝΑΙ		
50.	Ισχύς τροφοδοτικού απόδοσης	≥ 800W		
51.	Καλώδια τροφοδοσίας 2 μέτρων , όσα και ο αριθμός των τροφοδοτικών	ΝΑΙ		
52.	Το σύστημα να ψύχεται από τουλάχιστον 5 redundant ανεμιστήρες.	ΝΑΙ		
53.	Να υποστηρίζει την δυνατότητα ορισμού από το BIOS, φυσικού μέσου αποκατάστασης του λειτουργικού συστήματος, σε περίπτωση βλάβης αυτού.	ΝΑΙ		
54.	LCD panel στην πρόσοψη για πληροφόρηση κατανάλωσης σε BTU/hr ή Watts και θερμοκρασίας και γρήγορης πρόσβαση στο σύστημα.	ΝΑΙ		
Λειτουργικό σύστημα – Άδειες Πρόσβασης				
55.	Να περιλαμβάνεται μια άδεια χρήσης Windows Server Std 16 cores, ανά server	ΝΑΙ		
56.	Να περιλαμβάνονται συνολικά και για τους δυο servers, 30x Windows Server 2022/2019 User CALs	ΝΑΙ		
Εγγύηση				
57.	Εγγύηση καλής λειτουργίας από τον κατασκευαστή	≥ 3 χρόνια		
58.	Ανταπόκριση για το Hardware, On-Site εντός της επομένης εργάσιμης ημέρας , μετά την απομακρυσμένη διάγνωση της βλάβης, συμπεριλαμβανομένων των ανταλλακτικών και της εργασίας.	ΝΑΙ		
59.	Τηλεφωνική υποστήριξη 24x7x365 από τον κατασκευαστή για θέματα υλικού και λογισμικού.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
60.	Να προσκομιστεί δήλωση του κατασκευαστή για την προσφερόμενη εγγύηση – υποστήριξη.	ΝΑΙ		

Τεχνικές προδιαγραφές Οθόνης 23.8"

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά				
61.	Ποσότητα	4		
62.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο	ΝΑΙ		
63.	Του ίδιου κατασκευαστή με τον σταθμό εργασίας	ΝΑΙ		
64.	Διαστάσεις	≥ 23.8"		
65.	Aspect Ratio	16:9		
66.	Ανάλυση FHD	≥ 1920 x 1080		
67.	Είσοδοι σήματος	VGA & HDMI		
68.	Φωτεινότητα	≥ 250 cd/m ²		
69.	Typical Contrast Ratio	≥ 3000:1		
70.	Response Time	≤ 5ms		
71.	Color depth	≥ 16.7 million		
72.	Χρωματική γκάμα (τυπική)	≥83% (CIE1976), ≥72% (CIE1931)		
73.	Pixel Pitch	≤ 0.2745 mm		
74.	Viewing Angle	≥ 178 / 178		
75.	Tilt	ΝΑΙ		
76.	Security Lock Slot, VESA	ΝΑΙ		
77.	Να παρέχονται cables	HDMI, VGA, Power		
78.	Πιστοποιήσεις CE, ENERGY STAR, EPEAT, TCO, FLICKER-FREE, COMFORTVIEW.	ΝΑΙ		
79.	Εγγύηση απευθείας από τον κατασκευαστή του, χρονικής διάρκειας 3 ετών με επιτόπια (on site) επισκευή ή αντικατάσταση και απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (NBD) από την διάγνωση της βλάβης. Η προσφερόμενη εγγύηση πέρα από κωδικό εγγύησης, να πιστοποιείται και γραπτώς με τεχνική δήλωση του κατασκευαστή του εξοπλισμού. (Σε περίπτωση απουσίας της ανωτέρω δήλωσης η προσφορά θα αποκλείεται άμεσα ως απαράδεκτη.)	ΝΑΙ		

Τεχνικές προδιαγραφές Η/Υ με, πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
80.	Είδος προς προμήθεια	Η/Υ με, πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη		
81.	Αριθμός τεμαχίων	20		
82.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο του προσφερόμενου συστήματος.	ΝΑΙ		
83.	Το σύνολο της προσφερόμενης σύνθεσης (Η/Υ, πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη) να προέρχονται από τον ίδιο διεθνώς αναγνωρισμένο κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
84.	Πιστοποιήσεις Η/Υ: CE, ENERGY STAR v. 8.0, EPEAT, RoHS, FCC Class B, UL.	ΝΑΙ		

23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
	(Οι ανωτέρω πιστοποιήσεις αφορούν το σύνολο του Η/Υ και όχι μεμονωμένα τα μέρη που τον συνθέτουν)			
Κουτί (Case)				
85.	Τύπου SSF	ΝΑΙ		
86.	Τουλάχιστον τις ακόλουθες υποδοχές στην πρόσοψη της θήκης	≥ 2 x USB 3.2 Gen 1 Type A ≥ 2x USB 2.0 ≥ 1x Υποδοχή ακουστικών μικροφώνου u combo		
87.	Τουλάχιστον τα ακόλουθα Bays	≥ 1 x εσωτερικό 2.5"/3.5" και ≥ 1 x εξωτερικό slim για οπτικό drive		
Επεξεργαστής (CPU)				
88.	Μικροεπεξεργαστής 12th Generation Intel Core i7-12700 ή ισοδύναμος ή ανώτερος	ΝΑΙ		
89.	Αριθμός πυρήνων επεξεργαστή	≥ 12		
90.	Αριθμός νημάτων επεξεργαστή	≥ 20		
91.	Συχνότητα λειτουργίας επεξεργαστή (βασική) σε GHz	≥ 2.1		
92.	Συχνότητα λειτουργίας επεξεργαστή Turbo σε GHz	≥ 4.8		
93.	Μνήμη Cache επεξεργαστή σε MB	≥ 25		
94.	Ανακοίνωση επεξεργαστή εντός του 2022	ΝΑΙ		
Μητρική Κάρτα (Motherboard)				
95.	Chipset Intel B660 ή ισοδύναμο ή ανώτερο	ΝΑΙ		
96.	Κάρτα δικτύου 10/100/1000Mbps (Gigabit ethernet)	ΝΑΙ		
97.	Τουλάχιστον τις ακόλουθες οπίσθιες υποδοχές ≥ 2 x USB 3.2 Gen 1 Type A	ΝΑΙ		
98.	≥ 2x USB 2.0	ΝΑΙ		
99.	≥ 1 x RJ-45	ΝΑΙ		
100.	1x Υποδοχή Line-out	ΝΑΙ		
101.	PCIe x16	≥ 1		
102.	PCIe x1	≥ 1		
103.	M.2	≥ 2		
104.	Serial ATA (SATA) ports	≥ 2		
105.	Υποστήριξη Trusted Platform Module (TPM) 2.0	ΝΑΙ		
106.	Wireless 802.11ac + Bluetooth 4.0	ΝΑΙ		
Κύρια Μνήμη (RAM)				
107.	Μέγεθος προσφερόμενης μνήμης (GB).	≥ 1x16		
108.	Μέγεθος μέγιστης υποστηριζόμενης μνήμης GB	≥ 64		
109.	Τεχνολογία μνήμης DDR4 2666MHz ή ανώτερη	ΝΑΙ		
110.	DIMM slots	≥ 2		
Σκληροί Δίσκοι				
111.	Χωρητικότητα δίσκου (σε GB)	≥ 512		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
112.	Τύπος Δίσκου M.2 PCIe NVMe SSD	ΝΑΙ		
113.	Κάρτα Γραφικών	ΝΑΙ		
114.	Ενσωματωμένη Intel UHD Graphics 730 ή ισοδύναμη ή ανώτερη	ΝΑΙ		
115.	Έξοδοι γραφικών: 1 x HDMI & 1 x DP	ΝΑΙ		
Οπτικό μέσο				
116.	Εσωτερική Συσκευή ανάγνωσης/εγγραφής CD/DVD	ΝΑΙ		
Τροφοδοτικό				
117.	Ισχύς τροφοδοτικού	≥ 180 W		
118.	Τροφοδοτικό τουλάχιστον (EPA Bronze) ενεργειακής απόδοσης	ΝΑΙ		
Πληκτρολόγιο				
119.	Ασύρματο πληκτρολόγιο 6 Multimedia Keys (Vol+, Vol-, Speaker Mute, Play/Pause, Forward, Backward)	ΝΑΙ		
Ποντίκι				
120.	Ποντίκι τύπου Ασύρματο RESOLUTION (DPI): Adjustable via DPM - 1000, 1600, 2400, 4000	ΝΑΙ		
Λογισμικά				
121.	Προεγκατεστημένο λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows 11 Pro 64bit Greek/Eng	ΝΑΙ		
122.	Office Home and Business 2021	ΝΑΙ		

Λειτουργικό Σύστημα Server

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
123.	Να αναφερθούν το όνομα – Έκδοση – Χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού.	ΝΑΙ		
124.	Θα προσφερθεί για όλους τους servers το ίδιο λειτουργικό	ΝΑΙ		
125.	Για κάθε server στον οποίο θα εγκατασταθεί το λειτουργικό θα υποστηρίζεται ο μέγιστος αριθμός επεξεργαστών και η μέγιστη μνήμη	ΝΑΙ		
126.	File system με δυνατότητες: On-line Expansion On-line Defragmentation Κατανομής σε πολλούς φυσικούς δίσκους	ΝΑΙ		
127.	Υποστήριξη πρωτοκόλλων του TCP/IP για:			
128.	- Remote Login	ΝΑΙ		
129.	- File Transfer	ΝΑΙ		
130.	- Remote Program Execution	ΝΑΙ		
131.	- Distributed Processing	ΝΑΙ		
132.	- Resource Sharing	ΝΑΙ		
133.	- e-Mail	ΝΑΙ		
134.	- Multicast	ΝΑΙ		
135.	- IPSEC	ΝΑΙ		
136.	- IP v6	ΝΑΙ		

Τεχνικές προδιαγραφές Οθόνης 23.8"

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά				
137.	Ποσότητα	20		
138.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο	NAI		
139.	Του ίδιου κατασκευαστή με τον σταθμό εργασίας	NAI		
140.	Διαστάσεις	≥ 23.8"		
141.	Τεχνολογίας In-Plane Switching (IPS) με LED edgelight system και Anti-glare with 3H hardness	NAI		
142.	Aspect Ratio	16:9		
143.	Ανάλυση FHD	≥ 1920 x 1080@75HZ		
144.	Είσοδοι σήματος	2x HDMI 1.4		
145.	Φωτεινότητα	≥ 250 cd/m2		
146.	Typical Contrast Ratio	≥ 1000:1		
147.	Response Time	≤ 4ms		
148.	Color depth	≥ 16.7 million		
149.	Color Gamut	≥99% sRGB		
150.	Pixel Pitch	≤ 0.2745 mm		
151.	Viewing Angle	≥ 178 / 178		
152.	Tilt	NAI		
153.	AMD Radeon FreeSync technology	NAI		
154.	Ενσωματωμένα ηχεία ισχύς τουλάχιστον 2x3W	NAI		
155.	Security Lock Slot, VESA	NAI		
156.	Να παρέχονται cables	HDMI, Power		
157.	Πιστοποιήσεις CE, ENERGY STAR, TCO, FLICKER-FREE, COMFORTVIEW PLUS, TÜV-certified.	NAI		
158.	Εγγύηση απευθείας από τον κατασκευαστή του, χρονικής διάρκειας 3 ετών με επιτόπια (on site) επισκευή ή αντικατάσταση και απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (NBD) από την διάγνωση της βλάβης, που περιλαμβάνει zero "bright pixel". Η προσφερόμενη εγγύηση πέρα από κωδικό εγγύησης, να πιστοποιείται και γραπτώς με τεχνική δήλωση του κατασκευαστή του εξοπλισμού. (Σε περίπτωση απουσίας της ανωτέρω δήλωσης η προσφορά θα αποκλείεται άμεσα ως απαράδεκτη.)	NAI		

Δρομολογητής

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
159.	Μοντέλο	Να αναφερθεί		
160.	Αριθμός δρομολογητών	4		
161.	Να διαθέτει τουλάχιστον τέσσερις (4) θέσεις συνδέσεων LAN	NAI		
162.	Wi-Fi 5	NAI		
163.	Πρότυπα Δικτύωσης	IEEE, 802.3, 802.3u, 802.1Q (VLAN), 802.11e (wireless QoS), Routing		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
		Information Protocol (RIP) v1 (RFC 1058), RIP v2 (RFC 1723), IPv4 (RFC 791), IPv6 (RFC 2460)		
164.	Πρωτόκολλα Δικτύου	Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) server Point-to-Point Protocol over Ethernet (PPPoE) Point-to-Point Tunneling Protocol (PPTP) DNS proxy Internet Group Management Protocol (IGMP) proxy and multicast forwarding Dynamic Domain Name System (DynDNS), No Internet Protocol (NOIP) Network Address Translation (NAT), Port Address Translation (PAT) One-to-one NAT Port management Port mirroring Bonjour		
165.	Rack mounted	NAI		
166.	Υποστήριξη VPN	NAI		
167.	Panel οθόνης: IPS	NAI		
168.	Μοντέλο με διεθνή πιστοποιητικά ποιότητας και ασφάλειας	NAI		

Μεταγωγέας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
169.	Μοντέλο	Να αναφερθεί		
170.	Αριθμός Μεταγωγών	4		
171.	Θύρες	48 RJ-45 / 4 Gigabit SFP		
172.	Υποστήριξη VLAN	NAI		
173.	Πρότυπα Δικτύωσης	IEEE 802.1D, IEEE 802.1w, IEEE 802.1s, IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3z, IEEE 802.3ad		
174.	Πρωτόκολλα διαχείρισης	SNMP		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
175.	Rack mounted	ΝΑΙ		
176.	Μοντέλο με διεθνή πιστοποιητικά ποιότητας και ασφάλειας	ΝΑΙ		

Σύστημα Firewall

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
177.	Αριθμός μονάδων	4		
178.	Θα προσφερθεί hardware σύστημα rack mounted	ΝΑΙ		
179.	Να αναφερθεί ο Τύπος CPU & το Clock Rate	ΝΑΙ		
180.	Να αναφερθεί η προσφερόμενη μνήμη σε MBytes	ΝΑΙ		
181.	Να αναφερθεί η απόδοση λειτουργίας του firewall	ΝΑΙ		
182.	Να αναφερθεί η μέγιστη υποστηριζόμενη μνήμη σε MBytes	ΝΑΙ		
183.	Θα διαθέτει φυσικές θύρες Fast Ethernet	≥2		
184.	Θα διαθέτει φυσικές θύρες Gigabit Ethernet	≥2		
185.	Αρχιτεκτονική υλικού Stateful Inspection ή λειτουργικά ισοδύναμη	ΝΑΙ		
Υποστηριζόμενες λειτουργίες Firewall				
186.	Ανίχνευση και Προστασία	ΝΑΙ		
187.	Αυτόνομη υποστήριξη ή συνεργασία με προγράμματα για ανίχνευση και προστασία από viruses	ΝΑΙ		
188.	Packet flooding	ΝΑΙ		
189.	Υπερχείλιση μνήμης	ΝΑΙ		
190.	Προστασία από Επιθέσεις σε DNS σύστημα	ΝΑΙ		
191.	Προστασία από Επιθέσεις σε πρωτόκολλα FTP, SSH, Telnet, rlogin	ΝΑΙ		
192.	Προστασία από Επιθέσεις σε IP fragmentation	ΝΑΙ		
193.	Προστασία από Επιθέσεις σε Denial of Service	ΝΑΙ		
194.	Προστασία από Επιθέσεις σε πρωτόκολλα SMTP, sendmail, IMAP, POP	ΝΑΙ		
195.	Προστασία από Επιθέσεις σε πρωτόκολλα NTP, RPC	ΝΑΙ		
196.	Προστασία από Επιθέσεις σε TCP Masquerading	ΝΑΙ		
197.	Αυτόματη υποστήριξη ή συνεργασία με άλλο λογισμικό για Content Filtering και URL Filtering	ΝΑΙ		
198.	Προστασία από Java applets and ActiveX controls	ΝΑΙ		
199.	Ανίχνευση και παρεμπόδιση εισβολών	ΝΑΙ		
200.	Πλήρης αναφορά κατάστασης (event logging)	ΝΑΙ		
201.	Αυτόνομη υποστήριξη ή συνεργασία με προγράμματα για ανίχνευση και προστασία από viruses και worms	ΝΑΙ		
Υποστηριζόμενες λειτουργίες VPN				
202.	VPN tunnel scanning	ΝΑΙ		
Υποστηριζόμενα Πρωτόκολλα				
203.	NAT	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
204.	IPsec (including Authentication Header)	ΝΑΙ		
205.	SSL	ΝΑΙ		
206.	DES	ΝΑΙ		
207.	3DES	ΝΑΙ		
208.	AES	ΝΑΙ		
209.	Να αναφερθούν άλλα υποστηριζόμενα πρωτόκολλα	ΝΑΙ		
210.	Συνεργασία με servers βασισμένους σε πρωτόκολλα RADIUS ή/και TACACS ή άλλο ισοδύναμο	ΝΑΙ		
Απαιτήσεις εγκατάστασης και θέσης σε λειτουργία				
211.	Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία στο προβλεπόμενο σημείο	ΝΑΙ		
212.	Υποστήριξη της παραμετροποίησης (configuration – setup) στο σημείο λειτουργίας	ΝΑΙ		
213.	Θα προσφερθεί hardware σύστημα rack mounted	ΝΑΙ		
214.	Έλεγχος καλής λειτουργίας	ΝΑΙ		
215.	Να αναφερθούν εάν απαιτούνται ειδικές συνθήκες περιβάλλοντος και εγκατάστασης			
216.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τον αναγκαίο συμπληρωματικό εξοπλισμό και εξαρτήματα για τη θέση του firewall σε παραγωγική λειτουργία (π.χ. καλώδια, connectors, switches κλπ.)	ΝΑΙ		
217.	Παροχή του λογισμικού των firewalls σε CD	ΝΑΙ		
218.	Παροχή των manuals σε έντυπη μορφή και σε CD	ΝΑΙ		

Εξοπλισμός Ψηφιοποίησης**Document Scanner**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
219.	Αριθμός Μονάδων	4		
220.	Θα προσφερθεί έγχρωμος σαρωτής εγγράφων μεγέθους	≥ DIN A3		
221.	Οπτική ανάλυση τουλάχιστον 600 dpi.	ΝΑΙ		
222.	Βάθος χρώματος εξωτερικό ≥24 bit	ΝΑΙ		
223.	Ταχύτητα σάρωσης greyscale εγγράφου A4 στα 200 dpi μονής όψης	≥40 rpm		
224.	Υποστήριξη εγγράφων διπλής όψης	ΝΑΙ		
225.	Ο σαρωτής θα διαθέτει αυτόματο τροφοδότη χαρτιού με χωρητικότητα ≥100 φύλλων	ΝΑΙ		
226.	TWAIN και ISIS drivers	ΝΑΙ		
227.	Σύνδεση μέσω USB 2.0.	ΝΑΙ		
228.	Θα συνοδεύεται από το κατάλληλο λογισμικό επεξεργασίας της σαρωμένης εικόνας με δυνατότητες όπως ανίχνευση μεγέθους σελίδας cropping, deskew, κλπ. καθώς και λογισμικό βελτίωσης την αναγνωσιμότητας των OCR	ΝΑΙ		
229.	Δυνατότητα σάρωσης έγχρωμης, ασπρόμαυρης και σε αποχρώσεις του γκρι	ΝΑΙ		

Document Printer

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
-----	-------------	----------	----------	-----------

			ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:			
230.	Αριθμός Μονάδων	4	
231.	Θα προσφερθεί έγχρωμος εκτυπωτής εγγράφων μεγέθους	≥ DIN A4	
232.	Οπτική ανάλυση τουλάχιστον 600 dpi.	NAI	
233.	Ταχύτητα εκτύπωσης greyscale εγγράφου A4 στα 200 dpi μονής όψης	≥30 ppm	
234.	Υποστήριξη εγγράφων διπλής όψης	NAI	
235.	Ο εκτυπωτής θα διαθέτει αυτόματο τροφοδότη χαρτιού με χωρητικότητα ≥500 φύλλων	NAI	
236.	Σύνδεση μέσω USB 2.0.	NAI	
237.	Επιπλέον σύνδεση μέσω Ethernet	NAI	
238.	Εκτύπωση διπλής όψης	NAI	
239.	Δυνατότητα εκτύπωσης έγχρωμης, ασπρόμαυρης και σε αποχρώσεις του γκρι	NAI	

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά για τον εξοπλισμό ψηφιοποίησης:				
240.	Διευκρινίζεται ότι για τον παραπάνω εξοπλισμό ψηφιοποίησης θα προσφερθούν όλα τα απαραίτητα καλώδια, connectors, switches κλπ. ώστε να μπορεί αυτός να τεθεί σε πλήρη και καλή λειτουργία.	NAI		
241.	Θα προσφερθεί επίσης όλη η απαραίτητη τεκμηρίωση (εγχειρίδια) σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.	NAI		

Βασικό Λογισμικό Υποδομής

Λογισμικό Συστήματος				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
242.	Να παραδοθεί λίστα (πίνακας) τον αριθμό αδειών ανά τύπο λογισμικού	NAI		
243.	Να παραδοθεί σχεδιάγραμμα με το λογισμικό και την αντιστοίχισή του με τον εξοπλισμό	NAI		
244.	Για το σύνολο του παρακάτω βασικού λογισμικού θα προσφερθούν οι απαραίτητοι drivers, utilities κλπ. ώστε το σύνολο του λογισμικού να τεθεί σε πλήρη και καλή λειτουργία.	NAI		
245.	Θα προσφερθούν επίσης όλη η απαραίτητη τεκμηρίωση (εγχειρίδια διαχείρισης) σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή καθώς και CDs από τα οποία θα υπάρχει δυνατότητα πλήρους εγκατάστασης.	NAI		

Σχεσιακό Σύστημα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
246.	Να αναφερθούν το όνομα – Έκδοση – Χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού.	NAI		
247.	Το προσφερόμενο λογισμικό θα είναι συμβατό με το προσφερόμενο λειτουργικό σύστημα του database server	NAI		
248.	Συμβατότητα με σύγχρονα λειτουργικά συστήματα.	NAI		
249.	Θα προσφερθεί μία άδεια per CPU του database server ώστε να υποστηρίζεται απεριόριστο πλήθος εσωτερικών	NAI		

	και εξωτερικών χρηστών.			
250.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν στον φορέα την μελλοντική επέκταση / παραμετροποίηση / τροποποίηση των προδιαγεγραμμένων στο παρόν έργο εφαρμογών καθώς και την ανάπτυξη νέων.	NAI		
251.	Πλήρης υποστήριξη του προτύπου Unicode και πλήρης υποστήριξη της UTF-8 κωδικοποίησης.	NAI		
252.	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης, με δυνατότητες: <ul style="list-style-type: none"> - διαχείριση database instance (πχ. start, stop, recovery) - διαχείριση αντικειμένων της βάσης (πχ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κλπ.) - συλλογή και ανάλυση στατιστικών στοιχείων χρήσης και επίδοσης - tuning - capacity planning - έλεγχος γεγονότων (events) και χρονοπρογραμματισμός jobs 	NAI		
253.	Δυνατότητα επικοινωνίας με άλλες ετερογενείς Βάσεις Δεδομένων. Υποστήριξη γραφικών εργαλείων για την εισαγωγή δεδομένων από ετερογενή συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων	NAI		
254.	Χρησιμοποίηση του συνόλου της RAM του συστήματος	NAI		
255.	Δυνατότητα αξιοποίησης server clusters	NAI		
256.	Δυνατότητα διαφανούς εξυπηρέτησης των εφαρμογών που βασίζονται στο cluster των κόμβων ώστε σε περίπτωση παύσης λειτουργίας του ενός κόμβου να γίνεται αυτόματα (και όχι με ανθρώπινη παρέμβαση) failover στον άλλον κόμβο	NAI		
Χαρακτηριστικά Ασφάλειας				
257.	Το προσφερόμενο σύστημα ΒΔ θα πρέπει να υποστηρίζει τον ορισμό ρόλων και δικαιωμάτων χρηστών και να περιορίζει την πρόσβαση στα δεδομένα σύμφωνα με αυτά.	NAI		
258.	Να περιγραφεί ο τρόπος ολοκλήρωσης τους συστήματος RDBMS με τις υπόλοιπες εφαρμογές του έργου όσον αφορά στην πιστοποίηση και διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών.	NAI		
259.	Κατανομή της Βάσης Δεδομένων και των δομών της σε πολλαπλά αρχεία/ δίσκους με δυνατότητα ελέγχου κατανομής από το διαχειριστή	NAI		
260.	Υποστήριξη προτύπων ANSI-SQL 92/99, declarative referential integrity controls, stored procedures, αυτόνομων nested transactions, κλπ. database triggers.	NAI		
Χαρακτηριστικά Υψηλής διαθεσιμότητας και απόδοσης				
261.	Μηχανισμός τήρησης αντιγράφων ασφαλείας της Β.Δ. (backup) – να περιγραφούν οι δυνατότητες του προσφερόμενου λογισμικού.	NAI		

Λογισμικό Προστασίας από Ιούς

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά:				
262.	Να αναφερθούν το όνομα – Έκδοση – Χρονολογία διάθεσης του	NAI		

	προσφερόμενου λογισμικού.			
263.	Το προσφερόμενο λογισμικό θα προσφρεθεί σε τόσες άδειες ώστε να καλύψει όλον τον υπολογιστικό εξοπλισμό (servers και PCs)	NAI		
264.	Αυτόματα updates καθόλο το διάστημα μέχρι τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας	NAI		
265.	Δυνατότητες ανίχνευσης του boot sector, εισερχόμενων/εξερχόμενων e-mail attachments, ελέγχου δίσκων κλπ.	NAI		
266.	Δυνατότητα παραμετροποίησης (configuration-setup) μετά την εγκατάσταση στον προβλεπόμενο εξοπλισμό	NAI		

Αρχιτεκτονική – Τεχνικές Προδιαγραφές – Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας Πλατφόρμας Ψηφιακής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Περιφέρειας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Αρχιτεκτονική				
267.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.1 του Παραρτήματος Ι	NAI		
268.	Ανάπτυξη συστημάτων «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή τα συστήματα να παρέχουν ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και να γίνει χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν: <ul style="list-style-type: none"> Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών και υποσυστημάτων του συστήματος Την επεκτασιμότητα των εφαρμογών χωρίς ουσιαστικές αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους Ύψιστη διασφάλιση των δεδομένων των συναλλασσόμενων 	NAI		
Γενικές Τεχνικές Προδιαγραφές				
269.	Τα καθοριζόμενα στις παραγράφους 4.2.1 – 4.2.10 του Παραρτήματος Ι	NAI		
Τεχνικές Προδιαγραφές Οδηγού Διοικητικής Ενημέρωσης				
270.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.1 του Παραρτήματος Ι	NAI		
271.	Λειτουργία Διακριτών Ρόλων Χρηστών	NAI		
272.	Αρχειοποίηση με προτεινόμενο περιεχόμενο παρεχόμενων υπηρεσιών	≥250		
273.	Αρχειοποίηση με προτεινόμενο περιεχόμενο ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών	≥100		
274.	Αναφορές χρήσης Εφαρμογής	NAI		
Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Ψηφιακής Υποβολής Αιτήσεων και Αιτημάτων και Ψηφιακό Αποθετήριο Αιτημάτων				
275.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.2 του Παραρτήματος Ι	NAI		
276.	Διασύνδεση με mail server για αποστολή ενημερώσεων εξέλιξης διαδικασίας	NAI		
277.	Δυνατότητα Διασύνδεσης με SMS Proxy για αποστολή ενημερώσεων εξέλιξης διαδικασίας	NAI		
Τεχνικές Προδιαγραφές Εφαρμογής Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολίτη μέσω έξυπνων Κινητών Συσκευών				
278.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.3 του Παραρτήματος Ι	NAI		
279.	Υποστήριξη Διαδικασίας Ανάρτησης στα Stores	NAI		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
280.	Υποστήριξη λειτουργίας rss	ΝΑΙ		
281.	Αναφορές χρήσης Εφαρμογής	ΝΑΙ		
Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Καταγραφής και Ψηφιακής Διαχείρισης Τηλεφωνικών Αιτημάτων Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης				
282.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.4 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
283.	Υποστήριξη ταυτόχρονων κλήσεων	≥25		
284.	Υποστήριξη θέσεων εργασίας εκπροσώπων εξυπηρέτησης	≥5		
285.	Υποστήριξη θέσεων εργασίας διαχειριστών Τηλεφωνικού Κέντρου	≥2		
Τεχνικές Προδιαγραφές Εφαρμογής Ψηφιακών και Τηλεφωνικών Ραντεβού				
286.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.5 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
Τεχνικές Προδιαγραφές Ενιαίας Πλατφόρμας Διαχείρισης Ψηφιακών Αιτήσεων και Αιτημάτων				
287.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.6 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
288.	Υποστηριζόμενα Κανάλια υποβολής αιτημάτων	≥5		
289.	Δυνατότητα ένταξης στην Πλατφόρμα Φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ Βαθμού	ΝΑΙ		
Τεχνικές Προδιαγραφές Εφαρμογής Ψηφιοποίησης Αιτήσεων (Form Generator)				
290.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.7 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Προτυποποίησης και Διαχείρισης Δικαιολογητικών				
291.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.8 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
292.	Αρχικοποίηση με προτεινόμενο περιεχόμενο πρότυπων δικαιολογητικών	≥200		
Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Δυναμικής Διοικητικής Πληροφόρησης για θέματα Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων				
293.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 4.2.9 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας και Κεντρικής Διαχείρισης Εξυπηρέτησης				
294.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφ 4.2.10 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
295.	Δυνατότητα Διαλειτουργικότητας με ΣΗΔΕ	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας:				
296.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 9.1 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
297.	Τα καθοριζόμενα στην παράγραφο 9.2 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης και Τεκμηρίωσης του αρχείου της ΠΙΝ**A. Γενικές απαιτήσεις**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
298.	Περιγραφή της προσέγγισης του υποψηφίου Αναδόχου σχετικά με τους στόχους, απαιτήσεις και εύρος του έργου	ΝΑΙ		
299.	Περιγραφή της προσέγγισης του υποψηφίου σχετικά με τους κινδύνους και τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του Έργου.	ΝΑΙ		
300.	Περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης που θα ακολουθήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος για την εκτέλεση του Έργου με ανάλυση σε πακέτα εργασία και παραδοτέα	ΝΑΙ		

B. Παροχή υπηρεσιών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
301.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις εκπόνησης της μελέτης εφαρμογής ψηφιοποίησης. Να περιγραφεί αναλυτικά η μεθοδολογία εκπόνησης της μελέτης με αναφορά σε πακέτα εργασίας και επιμέρους εργασίες και διάγραμμα ροής εργασιών.	ΝΑΙ		
302.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας 5.4 του Παραρτήματος Ι για την τεκμηρίωση υλικού. Να περιγραφεί αναλυτικά η προσέγγιση του Αναδόχου και οι προσφερόμενες υπηρεσίες.	ΝΑΙ		
303.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ενότητας 5.4 του Παραρτήματος Ι για την ψηφιοποίηση υλικού. Να περιγραφούν αναλυτικά τα εξής:	ΝΑΙ		
304.	*η προσέγγιση του Αναδόχου στην ψηφιοποίηση του υλικού	ΝΑΙ		
305.	*η μεθοδολογία ψηφιοποίησης	ΝΑΙ		
306.	*οι προσφερόμενες υπηρεσίες ψηφιοποίησης	ΝΑΙ		
307.	*ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την ψηφιοποίηση	ΝΑΙ		

Γ. Scanner Εγγράφων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
308.	Θα χρησιμοποιηθεί έγχρωμος σαρωτής εγγράφων μεγέθους	> A4		
309.	Οπτική ανάλυση τουλάχιστον 300 dpi.	ΝΑΙ		
310.	Βάθος χρώματος εξωτερικό >24 bit	ΝΑΙ		
311.	Ταχύτητα σάρωσης greyscale εγγράφου A4 στα 200 dpi μονής όψης	>80 ppm		
312.	Υποστήριξη εγγράφων διπλής όψης	ΝΑΙ		
313.	Ο σαρωτής θα διαθέτει Flatbed επιφάνεια σάρωσης και αυτόματο τροφοδότη χαρτιού με χωρητικότητα >200 φύλλων	ΝΑΙ		
314.	TWAIN και ISIS drivers	ΝΑΙ		
315.	Σύνδεση μέσω USB 2.0.	ΝΑΙ		
316.	Θα συνοδεύεται από κατάλληλο λογισμικό επεξεργασίας της σαρωμένης εικόνας με δυνατότητες όπως ανίχνευση μεγέθους σελίδας cropping, deskew, κλπ.	ΝΑΙ		
317.	Δυνατότητα σάρωσης έγχρωμης, ασπρόμαυρης και σε αποχρώσεις του γκρι	ΝΑΙ		

Δ. Scanner Σχεδίων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
318.	Θα χρησιμοποιηθεί έγχρωμος σαρωτής εγγράφων μεγέθους	> A1		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
319.	Οπτική ανάλυση τουλάχιστον 300 dpi.	ΝΑΙ		
320.	Βάθος χρώματος εξωτερικό >24 bit	ΝΑΙ		
321.	Σύστημα Ψηφιοποίησης με τεχνολογία Contact Imaging Sensor	ΝΑΙ		
322.	Ταχύτητα σάρωσης έως 15 εκ. / δευτερόλεπτο (χρώμα, 200 dpi)	ΝΑΙ		
323.	Να διαθέτει Οθόνη Αφής για τον χειρισμό και λειτουργία	ΝΑΙ		
324.	Επίπεδο θορύβου ≤ 62 dB(A).	ΝΑΙ		
325.	Σύνδεση μέσω USB 2.0 κατ ελάχιστο	ΝΑΙ		
326.	Πιστοποιήσεις: ENERGY STAR®; WEEE; EU RoHS; REACH; EPEAT Bronze.	ΝΑΙ		

Ε. Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
327.	Ο μέγιστος αριθμός φακέλων προς σάρωση είναι 90.000 (μέγιστο 2.700.000 σελίδες)	ΝΑΙ		
328.	Τα ψηφιακά έγγραφα θα αποτελούν ακριβή αντίτυπα των πρωτότυπων τεκμηρίων ανεξάρτητα από το μέγεθος τους, το είδος χαρτιού, το χρωματισμό, διπλές όψεις, βιβλιοδεσίες κλπ.	ΝΑΙ		
329.	Η ψηφιοποίηση θα λάβει χώρα αποκλειστικά και μόνο στους χώρους της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων	ΝΑΙ		
330.	ο Ανάδοχος θα καταχωρήσει στο σύστημα τα αποτελέσματα της τεκμηρίωσης	ΝΑΙ		
331.	Θα πρέπει να παρέχεται κατάλογος αντιστοίχισης των ψηφιακών υποκατάστατων με εγγραφές μεταδεδομένων	ΝΑΙ		
332.	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την τήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών ασφάλειας με σκοπό το μηδενισμό του κινδύνου ολικής ή μερικής απώλειας του ψηφιοποιημένου υλικού	ΝΑΙ		
333.	Οι εργασίες και τεχνικές ψηφιοποίησης θα περιλαμβάνουν διάφορες μεθόδους και τεχνικές, ανάλογα με το προς ψηφιοποίηση υλικό και θα ακολουθούν τα διεθνή πρότυπα και τους οδηγούς καλής πρακτικής για την ψηφιοποίηση. Οι ρυθμίσεις των παραμέτρων για τους σαρωτές, καθώς και για το λογισμικό ψηφιοποίησης που θα χρησιμοποιηθώ, θα είναι απαραίτητως σύμφωνες με τα πρότυπα αυτά.	ΝΑΙ		
334.	Θα ληφθεί μέριμνα για την ψηφιακή αποτύπωση των τεκμηρίων σε κατάλληλα αντίγραφα ανάλογα με τη φυσική μορφή του κάθε τεκμηρίου	ΝΑΙ		
335.	Η ψηφιοποίηση θα παράγει τουλάχιστον ένα αρχείο που υπέχει θέση ψηφιακού πρωτοτύπου.	ΝΑΙ		
336.	Η ψηφιακή αποτύπωση θα γίνει στη μέγιστη ανάλυση που θεωρείτο ικανοποιητική για το συγκεκριμένο αντικείμενο, χωρίς απώλεια της αναγνωσιμότητας	ΝΑΙ		
337.	Ο Ανάδοχος θα μεταχειριστεί τεχνικές για την εξάλειψη της «σκιάς» που προκύπτει από την καμπυλότητα βιβλιοδεσίας σε σφιχτά δεμένους και παλιούς τόμους καθώς και την βελτίωση αναγνωσιμότητας στη συγκεκριμένη περιοχή	ΝΑΙ		
338.	Ο Ανάδοχος θα προχωρήσει σε επεξεργασία των ψηφιακών ανατύπων των τεκμηρίων ώστε να επιτευχθεί: Διόρθωση των χρωμάτων ώστε να προσομοιώνουν ακριβέστερα στο πρωτότυπο, Αποκοπή των περιθωρίων γύρω από το τεκμήριο, Αλλαγή προσανατολισμού, όταν απαιτείται.	ΝΑΙ		
339.	Να προσδιοριστεί το λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία των ψηφιακών ανατύπων των τεκμηρίων	ΝΑΙ		

ΣΤ. ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
-----	-------------	----------	----------	-----------------------

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
340.	Καταλληλότητα του λογισμικού και συμβατότητα λειτουργίας στο δίκτυο της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων	ΝΑΙ		
341.	Το λογισμικό θα συνοδεύεται από όλες τις απαιτούμενες άδειες	ΝΑΙ		
342.	Θα διαθέτει μηχανισμό διαχείρισης χρηστών, ομάδων και ρόλων των χρηστών εσωτερικά της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων	ΝΑΙ		
343.	Θα χρησιμοποιείται βάση δεδομένων που θα διασφαλίζει ιδιαίτερα υψηλές ταχύτητες κι αποδόσεις.	ΝΑΙ		
344.	Δυνατότητα αναζήτησης εγγράφων βάση των μεταδεδομένων	ΝΑΙ		
345.	Δυνατότητα αναζήτησης στο περιεχόμενο των εγγράφων	ΝΑΙ		
346.	Δυνατότητα προσθήκης σελίδων σε ήδη καταχωρημένα αρχεία τύπου .pdf	ΝΑΙ		

Ζ. Υπηρεσίες

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
347.	Καθορισμός ενεργειών και χρονοπρογραμματισμός υλοποίησης	ΝΑΙ		
348.	Θα δοθεί μελέτη εφαρμογής όπου θα περιλαμβάνει την μεθοδολογία, προγραμματισμό ενεργειών	ΝΑΙ		
349.	Θα παραδοθούν εγχειρίδια χρήσης και θα διατεθούν και ηλεκτρονικά	ΝΑΙ		
350.	Θα γίνει καταγραφή των πιθανών κινδύνων καθώς και υποβολή σχεδίου αντιμετώπισης αυτών	ΝΑΙ		
351.	Υποστήριξη πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας	ΝΑΙ		
352.	Θα δοθεί μεθοδολογία και χρονοδιάγραμμα που θα τηρηθεί για την εκπαίδευση	ΝΑΙ		
353.	Στη διάρκεια της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας θα καταγράφονται όλες οι μεταβολές ή και τροποποιήσεις των εγχειριδίων χωρίς επιπρόσθετη επιβάρυνση	ΝΑΙ		

Η. Εγγύηση και Συντήρηση

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
354.	Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing). Οι χρόνοι αποκατάστασης των δυσλειτουργιών από τη στιγμή αναγγελίας της δυσλειτουργίας δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 48 ώρες	ΝΑΙ		
355.	Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.	ΝΑΙ		
356.	Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο από τον Ανάδοχο	ΝΑΙ		
357.	Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.	ΝΑΙ		

Ενέργειες Δημοσιότητας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά:				
358.	Στο έργο αυτό θα εκπονηθεί αναλυτικό Πλάνο Προώθησης και Αξιοποίησης του Ολοκληρωμένου Συστήματος, το οποίο θα περιγράφει όλα τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν (δημοσιεύσεις, διαφημίσεις, προωθητικό υλικό, παρουσιάσεις κλπ) για την	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ενημέρωση των τελικών αποδεκτών.			
Κατ' ελάχιστον αναφέρεται ότι θα οργανωθεί:				
359.	Πέντε (5) ημερίδες ενημέρωσης στις πρωτεύουσες των κυριότερων νησιών της Περιφέρειας (Ζάκυνθος, Αργοστόλι, Λευκάδα, Κέρκυρα) και την Ιθάκη. Στις ημερίδες θα παρουσιαστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι σχετικές διαδικασίες μέσω των οποίων θα μπορούν να εξυπηρετηθούν, κ.α.	ΝΑΙ		
360.	Σχεδιασμός και παραγωγή ενημερωτικού υλικού (leaflets, αφίσες, κ.α.), βάσει του οποίου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν ενημέρωση για τα οφέλη του έργου. Το ενημερωτικό υλικό θα είναι διαθέσιμο τόσο στην διαδικτυακή πύλη της Περιφέρειας (https://pin.gov.gr/home), στην Ψηφιακή Πλατφόρμα όσο και σε Δημόσιες Υπηρεσίες (Δημαρχεία, Γραφεία Κοινής Ωφέλειας, Επιμελητήρια, κ.α.), στις οποίες έχουν πρόσβαση και εξυπηρετούνται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.	ΝΑΙ		
361.	Δράσεις Προβολής/Πρωώθησης στο Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (GOOGLE, FB, TWTR , Ιστοσελίδες, έντυπα)	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά:				
362.	Τα αναγραφόμενα στην παράγραφο 2.9.1 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
363.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει το προσωπικό που θα υποδείξει ο Φορέας σε ομάδες και η εκπαιδευτική ημέρα δε θα υπερβαίνει τις 6 ώρες.	ΝΑΙ		
364.	Ο χώρος στον οποίο θα πραγματοποιηθεί η εκπαίδευση θα πρέπει να διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό και θα συμφωνηθεί με το Φορέα κατά τη φάση της μελέτης εφαρμογής. Η εκπαίδευση δύναται να πραγματοποιηθεί σε χώρο του Φορέα, με φυσική παρουσία του εκπαιδευτή και των εκπαιδευόμενων.	ΝΑΙ		
365.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να περιγράψει αναλυτικά στην Προσφορά του επί ποινη αποκλεισμού το Πλάνο της Εκπαίδευσης, τα θέματα που θα καλύψει, το προφίλ της ομάδας εκπαιδευόμενων στην οποία απευθύνεται και τις ώρες εκπαίδευσης ανά εκπαιδευτική ενότητα και κατηγορία εκπαιδευομένου.	ΝΑΙ		
366.	Οι ενέργειες της φάσης της εκπαίδευσης θα αρχίσουν με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και θέσης σε λειτουργία του εξοπλισμού και των εφαρμογών και πριν τη φάση της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος.	ΝΑΙ		
Το προσωπικό που πρέπει να εκπαιδευτεί είναι ενδεικτικά το παρακάτω:				
367.	Διαχειριστές Συστήματος με βάση εγχειρίδια (στα Ελληνικά), στη διαχείριση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, και στις τεχνολογικές υποδομές (βάσεις δεδομένων, διακομιστές, διαχείριση δικτύων)	ΝΑΙ		
Αρμοδιότητα του Αναδόχου είναι:				
368.	Ο καθορισμός των προγραμμάτων βασικής κατάρτισης που θα προβλεφθούν στο πλαίσιο του έργου, σε συσχέτιση με το γνωστικό υπόβαθρο και το ρόλο των διαφόρων κατηγοριών χρηστών (χρονοδιάγραμμα, αρχείο κλπ).	ΝΑΙ		
369.	Η σύνταξη του περιεχομένου των προγραμμάτων κατάρτισης στο συγκεκριμένο έργο.	ΝΑΙ		
370.	Η παροχή των απαραίτητων υποδομών για τη διενέργεια της εκπαίδευσης	ΝΑΙ		
371.	Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού που	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και θα καλύπτει πλήρως τα αντικείμενα της εκπαίδευσης στην Ελληνική γλώσσα.			
372.	Η παράδοση του εκπαιδευτικού υλικού και των εγχειριδίων κατάρτισης.	ΝΑΙ		
373.	Η διενέργεια της εκπαίδευσης για προβλεπόμενο αριθμό χρηστών, διαχειριστών και τεχνικών εμπειρογνομόνων.	ΝΑΙ		
374.	Διάθεση εκπαιδευτών και όλου του απαραίτητου εκπαιδευτικού υλικού που απαιτείται για την πλέον αποδοτική διαδικασία εκπαίδευσης. Τα έξοδα ταξιδιών και διαμονής περιλαμβάνονται στο κόστος της εκπαίδευσης	ΝΑΙ		

Πιλοτική Λειτουργία

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά:				
375.	Τα αναγραφόμενα στην παράγραφο 5.7 του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
376.	Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των ελέγχων και την αποδοχή τους από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, αρχίζει η Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.	ΝΑΙ		
377.	Ο Ανάδοχος να περιγράψει αναλυτικά τη δομή και οργάνωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.	ΝΑΙ		
378.	Στην περίοδο πιλοτικής λειτουργίας το σύστημα θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.	ΝΑΙ		
379.	Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας ο Ανάδοχος θα παρέχει άμεση υποστήριξη (help desk) μέσω τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες του συστήματος κατά το ωράριο λειτουργίας 08:00-17:00. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες: -Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με τη χρήση του συστήματος -Τηλεφωνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την χρήση.	ΝΑΙ		
380.	Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας την αποδοχή των αντίστοιχων παραδοτέων από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής, θα γίνει και η προσωρινή παραλαβή του Έργου.	ΝΑΙ		
381.	Η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας θα ολοκληρώνεται με έκθεση αξιολόγησης των ευρημάτων και αποτελεσμάτων της.	ΝΑΙ		
382.	Από τη συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του συστήματος. Ο Ανάδοχος μετά από συνεννόηση με την αρμόδια Επιτροπή, θα προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της πιλοτικής λειτουργίας.	ΝΑΙ		
383.	Σε περίπτωση που κατά την περίοδο της πιλοτικής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά κατά την κρίση της Επιτροπής Παρακολούθησης Παραλαβής Έργου προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας και καλείται ο Ανάδοχος να αποκαταστήσει το πρόβλημα	ΝΑΙ		
384.	Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την ΕΠΠΕ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη και τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Η αρμόδια επιτροπή μετά από έλεγχο πιστοποιεί την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας.	ΝΑΙ		
385.	Με την ολοκλήρωση της πιλοτικής λειτουργίας και πριν από την οριστική παραλαβή του έργου ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει επικαιροποιημένη έκδοση του συνόλου της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης.	ΝΑΙ		
Η υποστήριξη κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος περιλαμβάνει:				

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
386.	Βελτιώσεις / Διορθώσεις των εφαρμογών	ΝΑΙ		
387.	Επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών,	ΝΑΙ		
388.	Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες,	ΝΑΙ		
389.	Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,	ΝΑΙ		
390.	Υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.,	ΝΑΙ		
391.	Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.	ΝΑΙ		
Ειδικότερα στις υποχρεώσεις του Αναδόχου κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας είναι να ελεγχθούν διεξοδικά:				
392.	Οι παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού που έγιναν,	ΝΑΙ		
393.	Οι κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν	ΝΑΙ		
394.	Η εγκατάσταση του εξοπλισμού,	ΝΑΙ		
395.	Οι ρυθμίσεις του λογισμικού συστήματος,	ΝΑΙ		
396.	Οι ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων	ΝΑΙ		
397.	Η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες	ΝΑΙ		
398.	Η φυσική ανταπόκριση του συστήματος,	ΝΑΙ		
399.	Οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων	ΝΑΙ		
400.	Η ομαλή λειτουργία των επί μέρους υποσυστημάτων και λειτουργιών.	ΝΑΙ		
401.	Η ασφάλεια και ομαλή λειτουργία των δεδομένων της τεκμηρίωσης.	ΝΑΙ		
402.	Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος,	ΝΑΙ		

Τεχνική Υποστήριξη

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά:				
403.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες δωρεάν τεχνικής υποστήριξης για όλο τον εξοπλισμό και το λογισμικό που προσφέρει, καθ' όλη τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας και, στη συνέχεια, της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας. Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης είναι δυνατόν να επεκτείνονται πέραν της περιόδου υλοποίησης με την υπογραφή σχετικής σύμβασης συντήρησης μετά την πάροδο της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας.	ΝΑΙ		
404.	Και στις δύο περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης (εντός και εκτός περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας), οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, το οποίο θα περιλαμβάνεται στην Προσφορά του Αναδόχου. Καθώς στόχος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών - προβλημάτων του συστήματος είναι μείζονος σημασίας.	ΝΑΙ		
Αποσαφηνίζεται ότι:				
405.	Το κόστος της συντήρησης δεν περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου.	ΝΑΙ		
406.	Οι απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης ισχύουν και κατά την περίοδο της εγγύησης καλής	ΝΑΙ		

	λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης).			
407.	Η περίοδος τεχνικής υποστήριξης ξεκινά με το πέρας της ζητούμενης περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας μόνο εφόσον η ΠΙΝ επιθυμεί να συνάψει σχετική σύμβαση με τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
408.	Η διάρκεια της συντήρησης που θα προβλέπεται από την Οικονομική Προσφορά (χωρίς να προστίθεται στο Έργο) θα είναι τρία (3) έτη, όμως η ΠΙΝ μπορεί να ανανεώνει τη σύμβαση μερικά, σε ετήσια βάση.	ΝΑΙ		
409.	Το κόστος της συντήρησης και κυρίως οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό του Έργου, θα πρέπει όμως να δοθεί το αντίστοιχο κόστος για κάθε έτος ξεχωριστά στην Οικονομική Προσφορά του Υποψήφιου Αναδόχου	ΝΑΙ		
410.	Σημειώνεται ότι στο κόστος συντήρησης συμπεριλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα που μπορεί να προκύπτουν από αυτό για τον Ανάδοχο (ταξίδια, επικοινωνίες, άδειες χρήσης, συνδρομές), πέραν των αναλωσίμων. Για το λόγο αυτό, τα αναλώσιμα είδη θα πρέπει να αναφέρονται ρητά στην Οικονομική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου.	ΝΑΙ		
Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιλάβει στην Τεχνική του Προσφορά σχέδιο συντήρησης ποσοτικά και ποιοτικά καλά προσδιορισμένο στο οποίο, μεταξύ άλλων, θα προτείνει / προβλέπει δεσμευτικά:				
411.	Προληπτική και επισκευαστική συντήρηση,	ΝΑΙ		
412.	Μέθοδο, συχνότητα, διάρκεια και όρια ευθύνης συντήρησης εφαρμογών του συστήματος και του εξοπλισμού,	ΝΑΙ		
413.	Παροχή άμεσης βοήθειας (Help Desk),	ΝΑΙ		
414.	Παροχή επιτόπου βοήθειας,	ΝΑΙ		
415.	Εξασφάλιση ανταλλακτικών,	ΝΑΙ		
416.	Χρόνους απόκρισης βλαβών,	ΝΑΙ		
417.	Χρόνους αποκατάστασης βλαβών.	ΝΑΙ		
Επιπλέον				
418.	Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, για την εμπειρία του οποίου ευθύνεται ο ίδιος, ώστε να εξασφαλίζει, στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.	ΝΑΙ		
419.	Σημειώνεται ότι το δημιουργούμενο πληροφοριακό σύστημα, είτε στο σύνολό του είτε σε μέρος αυτού, είναι δυνατόν να χρησιμοποιείται από τις Υπηρεσίες της ΠΙΝ κατά την κρίση της οποτεδήποτε και απεριόριστα μέσα στο εικοσιτετράωρο, εξαιρουμένου του όποιου χρόνου της διενεργούμενης προληπτικής συντήρησης.	ΝΑΙ		
Προγραμματισμένη διακοπή της λειτουργίας του συστήματος διέπεται από τους παρακάτω κανόνες:				
420.	Για τυπικές εργασίες συντήρησης που ενδεικτικά μπορούν να εκτελούνται σε μηνιαία βάση ή και συχνότερα με βάση το σχέδιο που θα υποβάλει ο Υποψήφιος Ανάδοχος, η εργασία θα πρέπει να εκτελείται σε συγκεκριμένο χρόνο (ημέρα εβδομάδας και ώρα).	ΝΑΙ		
421.	Για εργασίες συντήρησης που αφορούν σε μεγαλύτερης κλίμακας μεταβολές και ελέγχους, ο χρόνος και η διάρκεια διακοπής θα πρέπει να συμφωνούνται από τις δύο πλευρές.	ΝΑΙ		
Χρόνος απόκρισης βλάβης				
422.	Άμεσα από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και	ΝΑΙ		

	στο διάστημα από 08:00 μέχρι 17:00.			
423.	Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.	ΝΑΙ		
424.	Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Παρασκευή μέχρι Κυριακή.	ΝΑΙ		
Χρόνος αποκατάστασης βλάβης				
425.	Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με τον σχετικό πίνακα της παραγράφου 1.16.2	ΝΑΙ		
426.	Εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία μονάδας στο παραπάνω χρονικό διάστημα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να την αντικαταστήσει με όμοια μονάδα που λειτουργεί κανονικά, να εγκαταστήσει το λογισμικό συστήματος και των εφαρμογών και να αποκαταστήσει τα στοιχεία των εφαρμογών για την περαιτέρω καλή λειτουργία του συστήματος.	ΝΑΙ		
Σημειώνεται ότι στη συντήρηση του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών περιλαμβάνονται τα εξής:				
427.	Αναβάθμιση (upgrade) σε τυχόν νεώτερες εκδόσεις του συστήματος,	ΝΑΙ		
428.	Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των προσαρμογών (customizations), διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λ.π., με τις νεώτερες εκδόσεις,	ΝΑΙ		
429.	Αντιμέτωπιση σφαλμάτων (bugs), προσαρμογή σε νέες συνθήκες λειτουργίας,	ΝΑΙ		
430.	Παραμετροποίηση συστήματος σε περίπτωση αλλαγών στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας της ΠΙΝ και δεν δύναται να αντιμετωπισθούν από την υφιστάμενη προσφερόμενη λειτουργικότητα του συστήματος.	ΝΑΙ		
431.	Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την αποκλειστική ευθύνη για την κάλυψη οποιουδήποτε κόστους προκύψει για την εξασφάλιση της συμβατότητας των προϊόντων που θα αντικατασταθούν ή αναβαθμιστούν στο πλαίσιο των εργασιών συντήρησης, τόσο μεταξύ τους όσο και με το υπάρχον περιβάλλον.	ΝΑΙ		
Επίσης υποχρεώνεται:				
432.	Να καταστρώνει και υποβάλει πλάνο μετάπτωσης λειτουργίας και δεδομένων σε αλλαγές όταν προκύπτει σχετική ανάγκη, ειδάλλως να τεκμηριώνει τη μη συνδρομή λόγων για σχετικές ενέργειες.	ΝΑΙ		
433.	Να τεκμηριώνει ενδελεχώς όλες τις εργασίες που πραγματοποιεί και τις μεταβολές που προκύπτουν σαν αποτέλεσμα της συντήρησης του συστήματος.	ΝΑΙ		
434.	Να διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος μετά την πραγματοποίηση μεταβολών που προκύπτουν ως αποτέλεσμα των εργασιών συντήρησης.	ΝΑΙ		
435.	Να διατηρεί αναλυτικά στοιχεία όλων των αλληλεπιδράσεών του με τη ΠΙΝ, τα στελέχη αυτής ή το σύστημα και να τα παρουσιάζει επεξεργασμένα ή πρωτογενή, όταν κάτι τέτοιο ζητείται από τη ΠΙΝ. Σε αυτά τα στοιχεία συμπεριλαμβάνονται χρόνοι απόκρισης για βλάβες και υποστήριξη κάθε φύσης.	ΝΑΙ		
436.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύσσει στην Προσφορά του τη μεθοδολογία και συχνότητα της προληπτικής (debugging, updating, κ.λπ.) και επισκευαστικής συντήρησης τόσο του εξοπλισμού όσο και του λογισμικού. Το σύστημα της ΠΙΝ αποτελεί μια επένδυση με σημαντικό χρονικό ορίζοντα, άρα η ΠΙΝ πρέπει να διασφαλίσει την μακροβιότητα του συστήματος	ΝΑΙ		

23PROC012250923 2023-03-07

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημόσιου Διαγωνισμού για το Έργο «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

	με σταθερούς όρους ποιότητας και ανάλογους σταθερούς οικονομικούς όρους.			
--	--	--	--	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ****ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ

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

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση ¹ και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	A/M
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	

¹ Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται : manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

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

0. **Εισαγωγή:** συνοπτική παρουσίαση του προσφέροντος,
1. **Περιβάλλον έργου - Αντικείμενο – 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
2. **Γενικές Αρχές και Απαιτήσεις:** Παρουσίαση του τρόπου και του βαθμού ικανοποίησης των γενικών αρχών και ιδιαίτερων απαιτήσεων του έργου. Ανάλυση θεμάτων που αφορούν στη χρήση τεχνολογικών προτύπων – Portability, στις τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν (State of the Art), στις δυνατότητες και επιλογές συντηρησιμότητας και επεκτασιμότητας (Maintainability / Extensibility), στους χρόνους απόκρισης στα αιτήματα των διαφορετικών κατηγοριών χρηστών.
3. **Λειτουργικές Δυνατότητες Συστημάτων:** Ανάλυση των λειτουργικών δυνατοτήτων των προσφερόμενων συστημάτων και των υποσυστημάτων αυτών.
4. **Παρεχόμενες Υπηρεσίες:** Περιγραφή - ανάλυση των παρεχόμενων υπηρεσιών και παραδοτέα
5. **Μεθοδολογία Υλοποίησης – Ποιότητα Υπηρεσιών :** Περιγραφή Μεθοδολογίας Διοίκησης – Ανάλυση Εργασιών, Φάσεων και Παραδοτέων, Χρονοδιάγραμμα – Ομάδα Έργου
6. **Πίνακες Συμμόρφωσης**
7. **Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές**
8. **Παραρτήματα**

Τα παραπάνω στοιχεία της Τεχνικής προσφοράς του υποψηφίου **δεν πρέπει να ξεπερνούν τις 100 σελίδες** (πλέον τυχόν παραρτημάτων, εξώφυλλων, πίνακα περιεχομένων), με μέγεθος γραμματοσειράς ≥ 11 points, περιθώριο από τα άκρα $\geq 2,5\text{cm}$ και spacing ≥ 1 . **Σελίδες πέραν του ορίου αυτού δε θα λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση**, και εφόσον περιέχουν στοιχεία σχετικά με κάλυψη υποχρεωτικών απαιτήσεων μπορεί να οδηγήσουν σε απόρριψη της προσφοράς.

Τα CVs παρατίθενται σε Παράρτημα. Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες (π.χ. τεχνικά φυλλάδια, τυποποιημένες μεθοδολογίες κλπ), και εφόσον κρίνονται απαραίτητες, μπορούν να παρατίθενται σε επόμενα παραρτήματα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς**1. Πληροφοριακό Σύστημα****1.1. Έτοιμο Λογισμικό**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
1.										
2.										
3.										
4.										
...	Άλλο λογισμικό υποδομής ...									
ΣΥΝΟΛΟ										

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.**1.2. Ανάπτυξη Εφαρμογών**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (σε Α/Μ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
1.										
2.										
3.										
4.										
...										
ΣΥΝΟΛΟ										

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.**1.3. Υπηρεσίες**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΕΣ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
4.						
...	Άλλες Υπηρεσίες ...					
ΣΥΝΟΛΟ						

1.4. Εξοπλισμός

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
ΣΥΝΟΛΟ						

1.5. Άλλες Δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
ΣΥΝΟΛΟ						

1.6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

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

1.7. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

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

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						
ΣΥΝΟΛΟ						

* ΕΤΟΣ: μετά την ελάχιστη ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών**I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής**

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Αλυκές Ποταμού, ΤΚ 49100, Κέρκυρα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

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

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....**{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}**: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ},**{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}**: των Εταιριών

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

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

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

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

για τη 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 απαίτησης 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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με την παρ. 2.2.2 της παρούσας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Αλυκές Ποταμού, ΤΚ 49100, Κέρκυρα

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. 4.1 της παρούσας**)

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ:

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: Περιφέρεια Ιονίων Νήσων
 Αλυκές Ποταμού, ΤΚ 49100, Κέρκυρα
 ΑΦΜ: 997913715

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαίρεσης 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 υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της λαμβανόμενης προκαταβολής) της συμβατικής αξίας μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ

(συμπληρώνετε το συνολικό ποσό της λαμβανόμενης προκαταβολής) σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της

(συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου)

..... συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των

ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή), , πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρείας

ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιρειών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α/147/8-08-2016) , στο

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

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα: **διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**)».

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

IV. Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ:

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς:

Κύριο του Έργου

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

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

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας}: της Εταιρίας ΑΦΜ: οδός αριθμός ... ΤΚ,}{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

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

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

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

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

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

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

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα: **διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. XX της παρούσας**)».

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

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

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

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

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

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

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

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