



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ Α2' – ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Ερμού 23-25
Ταχ. Κώδικας : 10563 Αθήνα
Πληροφορίες : Γ. Αθανασοπούλου
Τηλέφωνο : 213-1624...
E-Mail : aadeprocurement@aade.gr
Url : www.aade.gr

ΣΧΕΔΙΟ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα,
Αριθ. Πρωτ.:

ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΕ ΕΥΡΩ
ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:

«Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής» με Κωδικό
ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΣΗΔΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ: Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας- τιμής.

Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης Διακήρυξη

Θέμα: «Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης προμήθειας: «Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής»

Αναθέτουσα Αρχή: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Συνολικός Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 1.828.604,02€

ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑΣ ΔΑΠΑΝΗΣ (ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ):

Το σύνολο της προϋπολογισθείσας δαπάνης ανέρχεται σε ένα εκατομμύριο οχτακόσιες είκοσι οχτώ χιλιάδες εξακόσια τέσσερα ευρώ και δυο λεπτά (1.828.604,02€) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (1.474.680,66€ + ΦΠΑ 24% 353.923,36 €).

1. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ αρχικής σύμβασης:

Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται ποσό ύψους ενός εκατομμυρίου τριακοσίων εξήντα έξι χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα επτά ευρώ και ογδόντα επτά λεπτών (1.366.967,87€) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (1.102.393,44€ + ΦΠΑ 24% 264.574,43 €).

Η εν λόγω δαπάνη αφορά Έργο, το οποίο εγγράφεται στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και θα επιβαρύνει τη ΣΑΤΑ 051 (ενάριθμος 2022ΤΑ05100000) με τίτλο «SUB9. Προμήθεια εργαλείων

διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής» και κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5149137, το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU και εντάσσεται στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με ID 16291 (Ψηφιακός Μετασχηματισμός φορολογικών και τελωνειακών αρχών) στον άξονα 4.1 του πυλώνα 4. περί Ιδιωτικών Επενδύσεων και Μετασχηματισμού της Οικονομίας.

2. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ

Α. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ:

Το συνολικό κόστος για τη συντήρηση για έως δυο (2) έτη μετά το τέλος της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας αποτελείται από:

- το κόστος ανανέωσης των αδειών χρήσης και το κόστος των υπηρεσιών συντήρησης για την αντίστοιχη περίοδο ήτοι το ποσό των τετρακοσίων εξήντα μία χιλιάδων εξακοσίων τριάντα έξι ευρώ και δεκαπέντε λεπτών (461.636,15 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (372.287,22€ + 89.348,93 € Φ.Π.Α 24 %).

Η εκτιμώμενη δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης θα βαρύνει τον προτεινόμενο **A.Λ.Ε. 2420989001 - έξοδα** για λοιπές υπηρεσίες- του Ειδικού Φορέα 1023-801-0000000).

Ημ/νία Έναρξης Υποβολής Προσφορών:,ημέρα, ώρα 15:00 μ.μ.

Ημ/νία Λήξης Υποβολής Προσφορών:,ημέρα, ώρα 15:00 μ.μ.

Ημ/νία Αποσφράγισης Προσφορών:, ημέρα, ώρα 11:00 π.μ.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Αναλυτικό τεύχος

της υπ' αριθμ. 2022/S προκήρυξης

Ανοιχτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την ανάθεση Σύμβασης για την υλοποίηση του ενταγμένου στο ΤΑΑ έργου με τίτλο «Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής » για τις ανάγκες της Γενικής Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με εγκεκριμένο Π/Υ 1.366.967,87€ και την ενδεχόμενη συντήρηση μέσω άσκησης δικαιώματος προαίρεσης με εκτιμώμενη συνολική αξία σύμβασης (διακήρυξης) 1.828.604,02€ (ένα εκατομμύριο οχτακόσιες είκοσι οχτώ χιλιάδες εξακόσια τέσσερα ευρώ και δυο λεπτά) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.474.680,66€ πλέον ΦΠΑ 24% ύψους: 353.923,36€).

Εκτιμώμενη αξία φυσικού αντικειμένου: 1.102.393,44€ πλέον Φ.Π.Α. 264.574,43€

Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης: 372.287,22€ πλέον Φ.Π.Α. 89.348,93 € που αφορά στη συντήρηση μετά την περίοδο εγγύησης λειτουργίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	7
1.1	Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής.....	7
1.2	Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση	8
1.3	Συνοπτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου Της Σύμβασης.....	8
1.4	Θεσμικό Πλαίσιο	10
1.5	Προθεσμία Παραλαβής Προσφορών και Διενέργεια Διαγωνισμού	14
1.6	Δημοσιότητα	14
1.7	Αρχές Εφαρμοζόμενες στη Διαδικασία Σύναψης	14
2	ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	16
2.1	Γενικές Πληροφορίες	16
2.1.1	Έγγραφα της Σύμβασης.....	16
2.1.2	Επικοινωνία - Πρόσβαση στα Έγγραφα της Σύμβασης	16
2.1.3	Παροχή Διευκρινίσεων.....	16
2.1.4	Γλώσσα	17
2.1.5	Εγγυήσεις	18
2.1.6	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	19
2.2	Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής	19
2.2.1	Δικαίωμα Συμμετοχής.....	19
2.2.2	Εγγύηση Συμμετοχής.....	19
2.2.3	Λόγοι Αποκλεισμού	20
2.2.4	Καταλληλότητα Άσκησης Επαγγελματικής Δραστηριότητας	24
2.2.5	Οικονομική και Χρηματοοικονομική Επάρκεια.....	24
2.2.6	Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα	25
2.2.7	Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας και Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.....	28
2.2.8	Στήριξη στην Ικανότητα Τρίτων – Υπεργολαβία.....	28
2.2.9	Κανόνες Απόδειξης Ποιοτικής Επιλογής.....	29
2.3	Κριτήρια Ανάθεσης	40
2.3.1	Κριτήριο Ανάθεσης.....	40
2.3.2	Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	44
2.4	Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών	45
2.4.1	Γενικοί Όροι Υποβολής Προσφορών	45
2.4.2	Χρόνος Και Τρόπος Υποβολής Προσφορών.....	45
2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	48
2.4.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και Υποβολής Οικονομικών Προσφορών.....	49
2.4.5	Χρόνος Ισχύος των Προσφορών	49
2.4.6	Λόγοι Απόρριψης Προσφορών.....	50

3	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	52
3.1	Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών	52
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	52
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών	52
3.2	Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου	54
3.3	Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης	55
3.4	Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία	57
3.5	Ματαίωση Διαδικασίας	60
4	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	61
4.1	Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, καλής λειτουργίας, προκαταβολής)	61
4.1.1	Εγγύηση καλής εκτέλεσης	61
4.1.2	Εγγύηση καλής λειτουργίας	62
4.2	Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία	62
4.3	Όροι εκτέλεσης της σύμβασης	62
4.4	Υπεργολαβία	63
4.5	Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της	63
4.5.1	Δικαιώματα Προαίρεσης	64
4.6	Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης	64
5	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	65
5.1	Τρόπος πληρωμής	65
5.2	Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις	66
5.3	Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων	69
5.4	Δικαστική επίλυση διαφορών	69
5.5	Εμπιστευτικότητα	70
5.6	Πνευματική Ιδιοκτησία	70
6	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	71
6.1	Παρακολούθηση της σύμβασης	71
6.2	Διάρκεια σύμβασης	71
6.3	Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης	72
6.4	Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση	72
6.5	Αναπροσαρμογή τιμής	73
6.6	Καταγγελία της σύμβασης- Υποκατάσταση αναδόχου	73
7	ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	74
8	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	76
8.1	Περιβάλλον του Έργου	76
8.1.1	Συνοπτική Περιγραφή του Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος	76
8.1.2	Υφιστάμενη Κατάσταση και Υποδομές	76

8.1.3	Πληροφοριακά Συστήματα και Εφαρμογές της Αρχής υπό Υλοποίηση που Επηρεάζουν το Έργο	78
8.2	Αντικείμενο του Έργου	81
8.2.1	Αναγκαιότητα και Σκοπός του Έργου	82
8.2.2	Χρήστες Συστήματος και Άδειες Χρήσης	84
8.2.3	Πολιτική Χρήσης Έτοιμου Λογισμικού	85
8.2.4	Λειτουργικές Απαιτήσεις	85
8.2.5	Τεχνικές Απαιτήσεις	112
8.2.6	Απαιτήσεις Ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων	123
8.2.7	Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας Συστήματος	129
8.2.8	Υπηρεσίες Εγκατάστασης και Παραμετροποίησης Συστήματος	131
8.2.9	Υπηρεσίες Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία	132
8.2.10	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	134
8.2.11	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης	138
8.2.12	Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης	141
8.3	Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα και Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου	145
8.3.1	Φάσεις Υλοποίησης του Έργου	145
8.3.2	Συγκεντρωτικός Πίνακας Παραδοτέων	157
8.3.3	Απαιτήσεις Αναθέτουσας Αρχής για την Ομάδα Έργου του Αναδόχου	158
8.3.4	Οργάνωση του Έργου	160
8.4	Οικονομικό Αντικείμενο	163
9	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	165
10	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	171
	Πίνακας Α Οικονομικής Προσφοράς Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού	171
	Πίνακας Β Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών	171
	Πίνακας Γ: Οικονομική προσφορά Συντήρησης (Σύμφωνα με την παράγραφο 8.2.12 Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης)	173
	Πίνακας Δ: Συνολική Οικονομική Προσφορά	173
11	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	174
12	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (MICROSOFT AZURE)	176
13	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	180
14	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	181
15	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΡΗΤΡΑ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	183
16	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	184

1 ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997073525
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	
Ταχυδρομική διεύθυνση	
Πόλη	
Ταχυδρομικός Κωδικός	
Χώρα	
Κωδικός NUTS	
Τηλέφωνο	
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	
Αρμόδιος για πληροφορίες	
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, αποτελεί Κεντρική Κυβερνητική Αρχή (Κ.Κ.Α.), κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 περ. 2 του Ν.4412/2016 και ανήκει στον υποτομέα της Κεντρικής Κυβέρνησης.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ (Προκήρυξη Σύμβασης), Τμήμα Ι, παρ. 1.5 του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L 296): «ε) Οικονομικές και Δημοσιονομικές Υποθέσεις».

Στοιχεία Επικοινωνίας

α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

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

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο (URL): www.aade.gr.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

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

Χρηματοδότηση της σύμβασης

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

Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ 051 (Κωδ. Έργου: 5149137) Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (Υποέργο 9, κωδικός Δράσης: 16291 / Άξονας 4.1) και εγγράφεται στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων στη ΣΑΤΑ ΤΑ051 με βάση την με αριθ. πρωτ. Απόφαση Ένταξης 23214/02-03-2022 (ΑΔΑ: Ω27ΖΗ-ΞΟΘ) με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5149137.

Η προαίρεση συντήρησης δύναται να χρηματοδοτηθεί από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου Της Σύμβασης

Αντικείμενο του Έργου είναι η προμήθεια, η εγκατάσταση, η παραμετροποίηση και η παροχή εγγύησης «καλής λειτουργίας» ενός συνόλου εφαρμογών και εργαλείων πληροφορικής, καθώς επίσης και η παροχή συναφών υπηρεσιών, που θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ενοποιημένου, ολοκληρωμένου και συνεργατικού οικοσυστήματος (εφεξής σύστημα) για την υποστήριξη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ στη διαχείριση έργων πληροφορικής, καθώς και στην υλοποίηση και στην συντήρηση εφαρμογών και ΠΣ, στο πλαίσιο της αποστολής της αναφορικά με την συνεργασία και την παροχή σχετικών υπηρεσιών συνολικά στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Οι εφαρμογές και τα εργαλεία πληροφορικής που θα εγκατασταθούν στο πλαίσιο του Έργου αφορούν τις παρακάτω τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες:

- Τη διαχείριση έργων και χαρτοφυλακίων έργων (Project and Portfolio Management - PPM).
- Τη διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM).
- Την υποστήριξη του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (Software Development Life Cycle - SDLC), συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών, διαχείρισης απαιτήσεων, δοκιμών και ποιοτικού ελέγχου του λογισμικού (STLC – Software Testing Life Cycle), καθώς και τη διασφάλιση ποιότητας λογισμικού (SQA – Software Quality Assurance).

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

- 48000000-8 - Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
- 48331000-7 – Πακέτα λογισμικού διαχείρισης έργου
- 80000000-4 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης.
- 80533100-0 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής
- 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
- 72262000-9 - Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού

- 72263000-6 - Υπηρεσίες υλοποίησης λογισμικού
- 71241000-9 - Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων

Η παρούσα σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα για λόγους που σχετίζονται με τη διασφάλιση της ορθής εκτέλεσης της σύμβασης, εξαιτίας της πολυπλοκότητας από τεχνικής άποψης, αλλά και της ανάγκης ενιαίου και συνολικού τρόπου υλοποίησης των υπηρεσιών με ενιαίο χρονοδιάγραμμα και ενιαίο σχήμα διοίκησης για τον περιορισμό του διοικητικού κόστους. Γίνονται δεκτές μόνο οι προσφορές που καλύπτουν το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης και αποκλείονται όσες αφορούν μόνο σε μέρος αυτού.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται σε ένα εκατομμύριο τετρακόσιες εβδομήντα τέσσερις χιλιάδες εξακόσια ογδόντα ευρώ και εξήντα έξι λεπτά (1.474.680,66€) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: ένα εκατομμύριο οχτακόσιες είκοσι οχτώ χιλιάδες εξακόσια τέσσερα ευρώ και δυο λεπτά (1.828.604,02€), ΦΠΑ: τριακόσιες πενήντα τρεις χιλιάδες εννιακόσια είκοσι τρία ευρώ και τριάντα έξι λεπτά (353.923,36 €).

Η εκτιμώμενη αξία της αρχικής σύμβασης ανέρχεται σε ένα εκατομμύριο εκατόν δύο χιλιάδες τριακόσια ενενήντα τρία ευρώ και σαράντα τέσσερα λεπτά (1.102.393,44 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: ένα εκατομμύριο τριακόσιες εξήντα έξι χιλιάδες εννιακόσια εξήντα επτά ευρώ και ογδόντα επτά λεπτά (1.366.967,87 €), ΦΠΑ: διακόσιες εξήντα τέσσερις χιλιάδες πεντακόσια εβδομήντα τέσσερα ευρώ και σαράντα τρία λεπτά (264.574,43 €).

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης και πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης για έως δυο (2) έτη έως τριακόσιες εβδομήντα δύο χιλιάδες διακόσια ογδόντα επτά ευρώ και είκοσι δύο λεπτά (372.287,22€) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (έως 186.143,61€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% ανά έτος συντήρησης), εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: τετρακόσια εξήντα μία χιλιάδες εξακόσια τριάντα έξι ευρώ και δεκαπέντε λεπτά (461.636,15€), ΦΠΑ: ογδόντα εννέα χιλιάδες τριακόσια σαράντα οκτώ και ενενήντα τρία λεπτά (89.348,93€). Το κόστος των υπηρεσιών συντήρησης αποτυπώνεται από τους υποψηφίους αναδόχους στον σχετικό Πίνακα του Παραρτήματος ΙΙΙ. Στο κόστος της προαίρεσης συντήρησης περιλαμβάνεται και το κόστος των αδειών χρήσης του λογισμικού για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναλύεται ως εξής:

	Προϋπολογισμός Αρχικής σύμβασης	Δικαίωμα προαίρεσης Συντήρησης	Σύνολο
Αξία χωρίς ΦΠΑ	€ 1.102.393,44	€ 372.287,22	€ 1.474.680,66
ΦΠΑ 24%	€ 264.574,43	€ 89.348,93	€ 353.923,36
Αξία με ΦΠΑ	€ 1.366.967,87	€ 461.636,15	€ 1.828.604,02

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με έναν από τους τρόπους που αναφέρονται στο κεφάλαιο 5.1 της διακήρυξης, τον οποίο θα επιλέξει στην προσφορά του.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή και την ανάρτησή της.

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

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της

βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρ. 2.3 της παρούσας.

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. 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...»,
- της υπ' αριθμ. 57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)» (Β' 1781),
- 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»,
- το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»,
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»,
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 (ΦΕΚ: 3075/Β'/13.07.2021) Κ.Υ.Α. με θέμα «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης το Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,

- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικράτειας 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»,
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»,
- του ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.,
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- του Ν. 4250/2014 (Α' 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1,
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
- του Π.Δ. 63/2005 (Α' 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα», σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παραγράφων 5 και 6 του άρθρου 19 του Ν. 4389/2016 και ειδικότερα του άρθρου 90, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παραγράφων 5 και 6 του άρθρου 19 του Ν. 4389/2016,
- της παρ. Ζ του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 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) OJ 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 άρθρου 64 του Ν. 4172/2013 (Α' 167) «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν.4172/2013 και άλλες διατάξεις»,
- του Ν. 4155/2013 (Α' 120) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει,
- του Π.Δ. 57/2017 (Α' 88) «Οργανισμός της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17),
- του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10^{ης} Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1),
- του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις», ειδικότερα δε το Κεφάλαιο Ε' «Διατάξεις για την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Ανάκαμψης "NextGeneration EU" και του εντασσόμενου σε αυτόν Ταμείου Ανάκαμψης και Σταθερότητας (Recovery & Resilience Facility - Ταμείο Ανάκαμψης)»,
- της από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστικής απόφασης του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1),
- της εγκυκλίου οδηγιών για την έγκριση και χρηματοδότηση του ΠΔΕ 2021 και τον προγραμματισμό δαπανών ΠΔΕ 2022-2024 (αρ. Πρωτ.17642/10-02-21),
- του ν. 4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Α' 135) και ιδίως του άρθρου τρίτου αυτού,
- της υπ' αριθ. 119126/ΕΞ2021 (ΦΕΚ Β'4498/29-9-2021) Υπουργικής Απόφασης «Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας»,
- της υπ' αριθμ. 120141 ΕΞ 2021/30.09.2021 (ΑΔΑ: 6ΝΕ3Η-ΨΘ0) απόφασης του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης περί Έγκρισης του Εγχειριδίου Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης, δυνάμει της με αριθμό 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών,
- του Ν.4389/2016 (Α' 94) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει και ειδικότερα του άρθρου 7, της οικείας παραγράφου του άρθρου 9, της παραγράφου 1 και 5, του άρθρου 14 και του άρθρου 41 του Κεφαλαίου Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων»,

- του Ν. 4912/2022 (Α 59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης», και ειδικότερα του άρθρου 7, παρ. 3.
- της υπ' αρ. 49341/19-5-2020 Απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Συγκρότηση και ορισμός μελών γνωμοδοτικής επιτροπής επί της επάρκειας των ληφθέντων επανορθωτικών μέτρων οικονομικών φορέων προς απόδειξη της αξιοπιστίας τους» (Υ.Ο.Δ.Δ./25.05.2020),
- της 50844 Υπουργικής Απόφασης (Υ.Ο.Δ.Δ. 279/17.5.2018), περί συγκρότησης και ορισμού μελών γνωμοδοτικής επιτροπής επί της επάρκειας των ληφθέντων επανορθωτικών μέτρων οικονομικών φορέων προς απόδειξη της αξιοπιστίας τους (Συγκρότηση Διυπουργικής Επιτροπής του άρθρου 73 παρ. 9 του ν. 4412/2016),
- της υπ' αρ. πρωτ. Δ6Α 1145867 ΕΞ 2013/25.9.2013 (ΦΕΚ Β' 2417) απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει, σε συνδυασμό με τις διατάξεις της υποπαραγράφου α' της παρ. 3 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016,
- της υπ' αρ. 1 της 20.1.2016 Πράξης του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών» (Υ.Ο.Δ.Δ. 18/20.1.2016), σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 10 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016. και την αριθ. 39/3/30.11.2017 Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. «Ανανέωση της Θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 689/20.12.2017) και την αριθ. 5294 ΕΞ 2020/17-1-2020 Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Ανανέωση της Θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 27/17-1-2020),
- της υπ' αρ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ2020/23.10.2020 (ΦΕΚ Β' 4738/26-10-2020) απόφασης του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)» όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
- του με αριθμό πρωτοκόλλου ΔΙΟΙΚ. Α.Α.Δ.Ε. xxxxxxxx/xx.xx.2022 (ΑΔΑΜ: XXXXXXXXXXXXXXX) τεκμηριωμένου αιτήματος,
- της έγκρισης του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. (Αρ. Πρωτ. xx/xx-xx-2022),
- της υπ. αριθ. πρωτ. XXXXXXXX απόφασης ανάληψης υποχρέωσης,
- της υπ. Αριθμ. XXXXXXXX απόφασης ένταξης
- του υπ' αρ. πρωτ. XXXXXXXX εγγράφου ελέγχου του σχεδίου της διακήρυξης,
- των αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης της διακήρυξης,
- της υπ' αρ. πρωτ. XXXXXXXX σύμφωνης γνώμης επί της διακήρυξης της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης,
- της υπ' αριθμ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. xxxxxxxx/xx.xx.2022 διακήρυξης ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού(α/α xxxxx ΕΣΗΔΗΣ), άνω των ορίων, για την ανάθεση Σύμβασης Προμήθειας με τίτλο «Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής» (ΑΔΑΜ: XXXXXXXXXXXXXXX), της υπ' αρ. πρωτ.

Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. XXXXXXXX/XX-XX-2022 περίληψης αυτής (ΑΔΑ: XXXXXXXXXXXX), καθώς και της υπ' αριθμ. 2022/XXXXXXX προκήρυξης σύμβασης (ΑΔΑΜ: XXXXXXXXXXXX),

- της με αρ. πρωτ. /xx-xx-2022 (ΑΔΑ:) απόφασης σύστασης, συγκρότησης και ορισμού μελών Επιτροπής διενέργειας διαγωνισμού και αξιολόγησης προσφορών (Επιτροπή Διαγωνισμού) του ανοιχτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού (μέσω ΕΣΗΔΗΣ), άνω των ορίων, για την ανάθεση Σύμβασης Προμήθειας με τίτλο «Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής».

1.5 Προθεσμία Παραλαβής Προσφορών και Διενέργεια Διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η/...../2022 και ώρα

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), την .././2022, ημέρα και ώρα

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

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

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL): www.aade.gr στη διαδρομή : <https://www.aade.gr/prokiryxeis-diagonismoι>.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΟ Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ
xx/xx/2022	xx/xx/2022	xx/xx/2022	xx/xx/2022	xx/xx/2022	xx/xx/2022

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 χαρακτηρισθεί ως τέτοιες.

2 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της Σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. Η με αρ. Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ.....), με την ένδειξη ότι αφορά σύμβαση, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. Η παρούσα διακήρυξη με τα Παραρτήματά της, που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II	ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III	ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (MICROSOFT AZURE)
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII	ΡΗΤΡΑ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

3. Οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά.
4. Το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της.

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα Έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο οκτώ (8) 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 κωδικός 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. Ειδικά ως προς την τεχνική ορολογία, σε μεμονωμένα σημεία ενδέχεται να χρησιμοποιείται η αγγλική γλώσσα για λόγους ακριβέστερου προσδιορισμού των τεχνικών προδιαγραφών ή/και των παραδοτέων μέσω παραπομπής σε ορολογία των πληροφοριακών συστημάτων.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

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

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

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

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

αυτούς, προκειμένου η επαλήθευση της ισχύος τους να είναι ευχερής για την αναθέτουσα αρχή.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι 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-μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

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

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

Τα γραμμάτια σύστασης χρηματικής παρακαταθήκης του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, για την παροχή εγγυήσεων καλής εκτέλεσης (εγγυοδοτική παρακαταθήκη) συστήνονται σύμφωνα με την ειδική νομοθεσία που διέπει αυτό και ειδικότερα βάσει του άρθρου 4 του π.δ της 30 Δεκεμβρίου 1926/3 Ιανουαρίου 1927 ("Περί συστάσεως και αποδόσεως παρακαταθηκών και καταθέσεων παρά τω Ταμείω Παρακαταθηκών και Δανείων"). Σχετικά πρότυπα/υποδείγματα δελτίων σύστασης χρηματικών εγγυοδοτικών παρακαταθηκών υπάρχουν στον ιστότοπο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Οι εγγυητικές επιστολές συντάσσονται σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ της παρούσας.

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

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 και 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λουπές 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.

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

Φορέας που συμμετέχει αυτόνομα ή σε ένωση με άλλους φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) στον διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζομένων (σε περισσότερες από μία προσφορές).

Η συμμετοχή στον διαγωνισμό προϋποθέτει και αποτελεί τεκμήριο ότι κάθε διαγωνιζόμενος έχει λάβει πλήρη γνώση και έχει αποδεχθεί ανεπιφύλακτα το σύνολο των όρων που περιλαμβάνονται στην παρούσα διακήρυξη.

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, εγγυητική επιστολή συμμετοχής 2% της εκτιμώμενης αξίας της αρχικής σύμβασης χωρίς ΦΠΑ και χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης, ήτοι ποσού είκοσι δύο χιλιάδων σαράντα επτά ευρώ και ογδόντα επτά λεπτών (€22.047,87).

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

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι xx/xx/xxxx, 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, αλλιώς 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 (παραγράφους 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 δωροδοκίας στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών 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 5ης Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνωριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική 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 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και 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 323 Α 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 στις 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. Κενό για σκοπούς ομοιομορφίας της αρίθμησης

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

- α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,
- β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της 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 της περίπτωσης 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 το σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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

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

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα Άσκησης Επαγγελματικής Δραστηριότητας

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

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 εμπíπτουν 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 ή εμπορικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο.

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

2.2.5 Οικονομική και Χρηματοοικονομική Επάρκεια

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις κατ' ελάχιστον ίσο με το 200% του αρχικού προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Σε περίπτωση που οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) τελευταίων οικονομικών χρήσεων (2019, 2021, 2021), τότε ο μέσος γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες οικονομικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον ίσος με το 200% του αρχικού προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

2.2.6 Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται

A. Να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση Έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο.

Ειδικότερα, απαιτείται κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών να έχουν υλοποιήσει ή να έχουν συμμετάσχει, ως μέλος ένωσης, στην επιτυχή ολοκλήρωση συναφών έργων με το προκηρυσσόμενο, στην Ελλάδα ή σε άλλη χώρα της Ε.Ε και συγκεκριμένα:

- Δύο (2) έως έξι (6) έργα σε φορείς του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα το αντικείμενο των οποίων θα καλύπτει αθροιστικά:
 - την προμήθεια εργαλείων λογισμικού διαχείρισης έργων και χαρτοφυλακίων έργων (Project and Portfolio Management - PPM)
 - την προμήθεια εργαλείων λογισμικού διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM)
 - την προμήθεια εργαλείων λογισμικού υποστήριξης του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού Software Development Life Cycle - SDLC),

Τα έργα θα πρέπει να έχουν συνολικό προϋπολογισμό ίσου ή μεγαλύτερο του 50% του προϋπολογισμού του έργου μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α και των δικαιωμάτων προαίρεσης. Σε κάθε ένα από τα ανωτέρω έργα θα πρέπει να τεκμηριώνεται και η παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης και εκπαίδευσης. Δύο από τα έργα αυτά θα πρέπει να έχουν αντικείμενο που να καλύπτει τουλάχιστον δύο (2) από τις παραπάνω τρεις (3) κατηγορίες (Project and Portfolio Management – PPM, IT Service Management – ITSM, Software Development Life Cycle - SDLC)

- Δύο (2) τουλάχιστον έργα τα οποία θα περιλαμβάνουν την παροχή λύσης ITSM σε φορείς του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα με προσωπικό κατ' ελάχιστο πεντακοσίων (500) ατόμων ο καθένας, εκ των οποίων τουλάχιστον εκατόν πενήντα (150) θα είναι αδειοδοτημένοι χρήστες της λύσης ITSM.
- Τουλάχιστον ένα (1) έργο στο οποίο περιλαμβάνεται και εκπαίδευση στελεχών σε ITIL και την παροχή προγραμμάτων προετοιμασίας για την απόκτηση σχετικών πιστοποιήσεων.

Σε περίπτωση συμμετοχής του υποψηφίου αναδόχου στα παραπάνω έργα σε ένωση ή κοινοπραξία, λαμβάνεται υπόψη μόνο το ποσοστό που αντιστοιχεί στη συμμετοχή του.

Δύναται ένα έργο να καλύπτει περισσότερες από μία από τις ανωτέρω απαιτήσεις.

Επιτρέπεται η τεκμηρίωση εμπειρίας που υπερβαίνει τα τρία (3) έτη αλλά δεν ξεπερνά την τελευταία πενταετία για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού.

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.

B. Να διαθέτουν Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου, η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

- **Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης.
 - 10ετή εργασιακή εμπειρία στον στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων πληροφορικής.
 - 3ετή εργασιακή εμπειρία στη διοίκηση έργων πληροφορικής.
 - Πιστοποίηση στη διαχείριση έργων (π.χ. PMI, PRINCE2, PM², κλπ).
- **Τεχνικό Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
 - 10ετή εργασιακή εμπειρία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων πληροφορικής.
 - 2ετή εργασιακή εμπειρία στη διοίκηση ομάδων υλοποίησης έργων πληροφορικής.
- **Έμπειρο στέλεχος πληροφορικής**, το οποίο να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
 - 4ετή εργασιακή εμπειρία σε τεχνολογίες που αφορούν το αντικείμενο του παρόντος έργου.
- **Αναλυτή επιχειρησιακών διαδικασιών**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ).
 - 3ετή εργασιακή εμπειρία στην ανάλυση επιχειρησιακών διαδικασιών, ή στον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών διαχείρισης απαιτήσεων ή/και ελέγχων λογισμικού.
- **Στέλεχος πληροφορικής**, το οποίο να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης.
 - 3ετή εργασιακή εμπειρία σε αντικείμενα τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών ή 2ετή εργασιακή εμπειρία στον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ή διεξαγωγής ελέγχου ή διαχείρισης συστημάτων.
- **Διαχειριστής συστημάτων Υπολογιστικού νέφους (Cloud Systems Administrator)**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.

- Ζετής εργασιακή εμπειρία σε διαχείριση συστημάτων σε τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους.
- **Σύμβουλο διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM)** ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
 - Ζετή εμπειρία σε έργα που περιλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM).
- **Σύμβουλο διαχείρισης έργων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου έργων (PM – PPM)**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών, ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) Διοίκησης Επιχειρήσεων με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
 - Ζετή εμπειρία σε έργα που περιλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στη διαχείριση έργων και διαχείριση χαρτοφυλακίου έργων.
- **Σύμβουλο Πληροφορικής με εμπειρία στην παρακολούθηση του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (SDLC)**, ο οποίος να διαθέτει:
 - Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) στην Πληροφορική ή σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πανεπιστημιακό Τίτλο (Πτυχίο ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ) θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
 - Ζετή εμπειρία σε έργα που περιλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικές με τον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού και τον σχεδιασμό και εγκατάσταση λύσεων ALM (Application Lifecycle Management) .
- **Πιστοποιημένους εκπαιδευτές**, οι οποίοι να διαθέτουν:
 - Πιστοποιήσεις εκπαιδευτών που θα καλύπτουν αθροιστικά το σύνολο των γνωστικών πεδίων του πίνακα 10 του κεφαλαίου 8.2.10 του Παραρτήματος Ι.
 - Ζετή επαγγελματική εμπειρία στο εκπαιδευτικό αντικείμενο του έργου.

Είναι δυνατό ένα στέλεχος να καλύπτει περισσότερους από έναν από τους παραπάνω ρόλους, με τους παρακάτω περιορισμούς:

- Κανένα στέλεχος δεν θα καλύπτει πάνω από δύο (2) ρόλους μη συνυπολογιζόμενου του ρόλου του πιστοποιημένου εκπαιδευτή.
- Τα στελέχη που θα καλύπτουν τους παραπάνω ρόλους, μη συνυπολογιζόμενων των πιστοποιημένων εκπαιδευτών, θα είναι τουλάχιστον έξι (6).

Τουλάχιστον πέντε (5) από τα παραπάνω στελέχη θα πρέπει να διαθέτουν εξαιρετική γνώση των εργαλείων λογισμικού που προσφέρονται, η οποία θα πιστοποιείται από τον κατασκευαστή των εργαλείων ή από

εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή. Σε περίπτωση που προσφέρονται εργαλεία διαφορετικών κατασκευαστών ή εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών, απαιτείται πιστοποίηση τουλάχιστον δύο (2) στελεχών από κάθε κατασκευαστή ή εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή. Είναι δυνατό ένα στέλεχος να καλύπτει τις απαιτήσεις πιστοποίησης από διαφορετικούς κατασκευαστές ή εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές, αρκεί συνολικά να συμμετέχουν τουλάχιστον πέντε (5) διαφορετικά πιστοποιημένα στελέχη.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας δύναται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.7 Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας και Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με τα παρακάτω πρότυπα διασφάλισης ποιότητας:

- i) ISO 9001:2015 για τη Διαχείριση της Ποιότητας ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στα πεδία εφαρμογής παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφορικής.
- ii) ISO 27001:2013 για την Ασφάλεια των Πληροφοριών ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στα πεδία εφαρμογής παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφορικής.
- iii) ISO 20000-1:2018 για Υπηρεσίες Πληροφορικής ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στο πεδίο εφαρμογής της παροχής υπηρεσιών πληροφορικής.
- iv) BS 10012:2017 ή ISO/IEC 27701:2019 για τη Διαχείριση Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα (PIMS), σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/679/ΕΕ, ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στα πεδία εφαρμογής παροχής υπηρεσιών πληροφορικής.

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

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

2.2.8 Στήριξη στην Ικανότητα Τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1 Στήριξη στην Ικανότητα Τρίτων

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

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

υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική 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.

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 παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα VI 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 Ι.

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

Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με αυτό.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στο άρθρο 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 ΕΕΕΣ υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ απαραίτητως πρέπει να 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 την παράγραφο 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 ως προς την 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 τα άρθρα 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 στο άρθρο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

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

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

ε) για την παράγραφο 2.2.3.5 δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου

συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

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

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

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

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

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

Ειδικότερα:

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

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

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

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

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

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

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

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

πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου,

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

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

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

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

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

Ο προσωρινός ανάδοχος, πέραν των ως άνω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, προσκομίζει κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005, όπως ισχύει.

στ) 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.

B.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό /βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του 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.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η.

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

αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, στις περιπτώσεις όπου η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο παρέχων υπηρεσίες. Σε περίπτωση που σύμφωνα με την νομοθεσία ο διαγωνιζόμενος δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμού (ή που δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί η δημοσίευση του ισολογισμού του τελευταίου οικονομικού έτους), τότε υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση για τον κύκλο εργασιών συνοδευόμενη από τις αντίστοιχες φορολογικές δηλώσεις.

Σε περίπτωση οικονομικών φορέων που δραστηριοποιούνται για μικρότερο χρονικό διάστημα, υποβάλλονται αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων και δήλωση, σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, για το εν λόγω χρονικό διάστημα.

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

B.4.A. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6.A. οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν: πίνακα συναφών έργων που υλοποίησαν επιτυχώς κατά τα πέντε (5) τελευταία έτη, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ (από – έως)	ΑΞΙΑ (€)	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο/επιχειρησιακή κατηγορία)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (επί του προϋπολογισμού)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:

- Να αναφερθεί το σχετικό στοιχείο τεκμηρίωσης (έγγραφο) και οι αντίστοιχες παραπομπές στις παραγράφους/αριθμούς σελίδων
- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό, Υπεύθυνη Δήλωση του προσφέροντος και προσκόμιση της σχετικής έγγραφης σύμβασης, των τιμολογίων και των τεκμηριωτικών στοιχείων πληρωμής.
- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα.

B.4.B. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6.B. οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

- Βιογραφικά σημειώματα των μελών της Ομάδας Έργου της Σύμβασης σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VI της παρούσας.
- Τα Βιογραφικά σημειώματα των μελών της Ομάδας Έργου θα πρέπει να συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση κάθε μέλους της ομάδας έργου περί ακρίβειας των στοιχείων του βιογραφικού σημειώματος

τους καθώς και από αντίγραφα των βασικών τίτλων σπουδών.

- iii. Σε περίπτωση που τα προτεινόμενα μέλη της Ομάδας Έργου δεν είναι μόνιμα στελέχη του προσφέροντα, αλλά εξωτερικοί συνεργάτες, στα αποδεικτικά έγγραφα θα πρέπει να συμπεριληφθούν Υπεύθυνες Δηλώσεις τους στις οποίες θα δηλώνονται:
- ο ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια της σύμβασης και ότι είναι αποδεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού,
 - ο τα στοιχεία που βιογραφικού τους σημειώματος από τα οποία προκύπτει ότι καλύπτουν τα προσόντα της κατηγορίας στελεχών για την οποία προτείνονται.
- iv. Επίσης, συνοποβάλλεται πίνακας της προτεινόμενης ομάδας έργου με το κάτωθι περιεχόμενο:

α/α	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση/Ρόλος στην Ομάδα Έργου	Σχέση με οικονομικό φορέα*	Ίδρυμα απόκτησης πτυχίου & έτος αποφοίτησης	Έτη Εμπειρίας - Τομέας Εξειδίκευσης	Πιστοποιήσεις
1.						
2.						
....						

- *1. Σχέση εξαρτημένης εργασίας με οικονομικό φορέα ή πάγια αντιμισθία για Δικηγόρος.
2. Εξωτερικός συνεργάτης - παροχή ανεξαρτήτων υπηρεσιών υπό την εποπτεία του οικονομικού φορέα.
3. Στέλεχος υπεργολάβου.

- v. Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος της υπό ανάθεση σύμβασης, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας.

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

- vi. 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 νόμιμων 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 της. Εφόσον ο υπεργολάβος είναι νομικό πρόσωπο πρέπει να αναφερθούν τα εμπλεκόμενα φυσικά πρόσωπα και να προσκομισθούν 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. Επισημαίνεται, ότι οι υπεύθυνες δηλώσεις και δηλώσεις των εξωτερικών συνεργατών και υπεργολάβων, δύνανται να μην φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά:

- i. ISO 9001:2015 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο
- ii. ISO 27001:2013 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο
- iii. ISO 20000-1:2018 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο
- iv. BS 10012:2017 ή ISO 27701:2019 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο.

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.

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 II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο Ανάθεσης

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

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Παραπομπή
A	Λειτουργικότητα - Τεχνικές Προδιαγραφές - Υλοποίηση Σύμβασης		
A.1	Ορθότητα αντίληψης των επιχειρησιακών απαιτήσεων και περιορισμών, καθώς και των αναγκών διαμόρφωσης προτύπων, μοντελοποίησης διαδικασιών και διαλειτουργικότητας (Επιχειρησιακή Διάσταση Έργου)	10	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 8.1 8.2.1 8.2.4.4
A.2	Ορθότητα αντίληψης των αρχιτεκτονικών απαιτήσεων, της μεθοδολογίας και των λειτουργικών προδιαγραφών (Τεχνολογική Διάσταση του Έργου)		
A.2.1	Αρχιτεκτονική, λειτουργικές προδιαγραφές και ολοκλήρωση συνολικής λύσης	18	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 8.2.3 8.2.4.1 8.2.4.2 0 8.2.5.1 0 8.2.5.6 8.2.8
A.2.2	Αριθμός προσφερόμενων αδειών χρήσης	10	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 8.2.2 8.2.3
A.3	Ανάλυση – Εξειδίκευση των οριζόντιων τεχνικών απαιτήσεων και διαλειτουργικότητας	10	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 8.2.4.7 8.2.5.2 8.2.5.3 8.2.6
A.4.	Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων εκπαίδευσης	12	Παράρτημα Ι Κεφάλαιο 8.2.10
A.5.	Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων για την ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία	10	Παράρτημα Ι Κεφάλαιο 8.2.9
A.6.	Χρόνος και Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»		
A.6.1	Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	4	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 0 8.2.11 8.2.12
A.6.2	Ποσοτικά στοιχεία υπηρεσιών περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	3	Παράρτημα Ι Κεφάλαιο 8.2.12.3
A.6.3	Χρόνος εγγύησης καλής λειτουργίας	8	Παράρτημα Ι Κεφάλαιο 8.2.12.1

	ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Α	(85%)	
B	Μεθοδολογία Οργάνωσης και Υλοποίησης Έργου		
B.1	Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου (Σχέδιο Εργασίας, Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου, Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων, Οργάνωση Παραδοτέων, Παραδοτέα)	10	Παράρτημα Ι Κεφάλαια 8.3.1 8.3.2
B.2	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωση έργου	5	Παράρτημα Ι Κεφάλαιο 8.3.4
	ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Β	(15%)	
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100 %	

Μέσω των παραπάνω κριτηρίων, αξιολογούνται τα ακόλουθα:

A.1 Ορθότητα αντίληψης των επιχειρησιακών απαιτήσεων και περιορισμών, καθώς και των αναγκών διαμόρφωσης προτύπων, μοντελοποίησης διαδικασιών και διαλειτουργικότητας (Επιχειρησιακή Διάσταση Έργου)

- Ο βαθμός της σαφήνειας, της αντίληψης και κατανόησης των επιχειρησιακών απαιτήσεων, των στόχων και της έκτασης του αντικειμένου της σύμβασης, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά.
- Η οργάνωση των υπηρεσιών διαμόρφωσης προτύπων και μοντελοποίησης διαδικασιών, σε σχέση με τις απαιτήσεις της σύμβασης, τις προτεινόμενες μεθοδολογίες και τη ρεαλιστικότητα της προσέγγισης.

A.2 Ορθότητα αντίληψης των αρχιτεκτονικών απαιτήσεων, της μεθοδολογίας και των λειτουργικών προδιαγραφών (Τεχνολογική Διάσταση του Έργου)

A.2.1 Αρχιτεκτονική, λειτουργικές προδιαγραφές και ολοκλήρωση συνολικής λύσης

- Ο βαθμός συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της διακήρυξης.
- Ο βαθμός συμμόρφωσης με τα τεχνικά χαρακτηριστικά της αρχιτεκτονικής και τις απαιτήσεις όπως περιγράφονται στην 8.2.5.1 και 0 του Παραρτήματος Ι.
- Ο βαθμός συνοχής, επαρκούς συγκρότησης και διάρθρωσης των υποσυστημάτων, εφαρμογών, υπηρεσιών και προτεινόμενων τεχνολογιών, εργαλείων, και τεχνικών. Ο βαθμός συνοχής και επαρκούς συγκρότησης της μεθοδολογίας ανάπτυξης λογισμικού, ελέγχου δοκιμών και διασφάλισης ποιότητας λογισμικού. Ελέγχεται ο βαθμός συμβατότητας των παραπάνω με τα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής.
- Ο βαθμός συνοχής, επαρκούς συγκρότησης, αποδοτικής διαχείρισης και λειτουργικής συνέχειας των υπολογιστικών περιβαλλόντων, αλλά και η παροχή εναλλακτικής δυνατότητας επαρκούς κάλυψης των αναγκών μέσω ενός μοναδικού περιβάλλοντος, όπως περιγράφεται στην §8.2.5.6 του Παραρτήματος Ι.
- Η προτεινόμενη μέθοδος για τον έλεγχο κάλυψης των απαιτήσεων (verification) και η συνολική μεθοδολογία ελέγχου (testing) και διασφάλισης ποιότητας (quality assurance).
- Η μεθοδολογία για την οργάνωση και τη διακυβέρνηση των δεδομένων, και τη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών .
- Ο βαθμός επαρκούς κάλυψης των λειτουργικών απαιτήσεων των υποσυστημάτων, όπως περιγράφεται

στις §8.2.4.1, 8.2.4.2, 0 του Παραρτήματος Ι.

A.2.2 Αριθμός προσφερόμενων αδειών χρήσης

Σχετικά με τον αριθμό προσφερόμενων αδειών, ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:

- Με επιπλέον τρεις (3) βαθμούς για κάθε είκοσι (20) επιπλέον άδειες χρήσης πλήρους πρόσβασης της επιχειρησιακής κατηγορίας Project and Portfolio Management με μέγιστο όριο τις σαράντα (40) επιπλέον άδειες. Σε περίπτωση προσφοράς απεριόριστου αριθμού αδειών χρήσης, η βαθμολογία του κριτηρίου A.2.2 προσαυξάνεται κατά συνολικά δέκα (10) βαθμούς. Οι επιπλέον άδειες χρήσης θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας.
- Με επιπλέον τρεις (3) βαθμούς για κάθε εξήντα (60) επιπλέον άδειες χρήσης πλήρους πρόσβασης της επιχειρησιακής κατηγορίας IT Service Management με μέγιστο όριο τις εκατόν είκοσι (120) επιπλέον άδειες. Σε περίπτωση προσφοράς απεριόριστου αριθμού αδειών χρήσης, η βαθμολογία του κριτηρίου A.2.2 προσαυξάνεται κατά συνολικά δέκα (10) βαθμούς. Οι επιπλέον άδειες χρήσης θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας.
- Με επιπλέον τρεις (3) βαθμούς για κάθε τριάντα (30) επιπλέον άδειες χρήσης πλήρους πρόσβασης της επιχειρησιακής κατηγορίας Software Development Life Cycle με μέγιστο όριο τις εξήντα (60) επιπλέον άδειες. Σε περίπτωση προσφοράς απεριόριστου αριθμού αδειών χρήσης, η βαθμολογία του κριτηρίου A.2.2 προσαυξάνεται κατά συνολικά δέκα (10) βαθμούς. Οι επιπλέον άδειες χρήσης θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας.
- Σε περίπτωση προσφοράς απεριόριστου αριθμού αδειών χρήσης για το σύνολο των επιχειρησιακών κατηγοριών, η βαθμολογία του κριτηρίου A.2.2 προσαυξάνεται κατά είκοσι (20) επιπλέον βαθμούς, δηλαδή συνολικά κατά πενήντα (50) βαθμούς.

A.3 Ανάλυση – Εξειδίκευση των οριζόντιων τεχνικών απαιτήσεων και απαιτήσεων διαλειτουργικότητας

- Ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων διασυνδεσιμότητας, διαλειτουργικότητας, επικοινωνίας και ενσωμάτωσης τρίτων υποσυστημάτων, όπως περιγράφονται στην στην §8.2.4.7 του Παραρτήματος Ι.
- Ο βαθμός συμμόρφωσης στο πλαίσιο και τις αρχές ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε τόσο κατά την υλοποίηση όσο και την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία του συστήματος, όπως περιγράφεται στην §8.2.6 του Παραρτήματος Ι.
- Ο βαθμός προσαρμογής στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του Έργου. Εξετάζεται ειδικότερα κατά πόσο ο προτεινόμενος τρόπος υλοποίησης ενσωματώνει χαρακτηριστικά και κατάλληλες αρχές σχεδίασης που απαντούν στις απαιτήσεις (κυβερνο)ασφάλειας, προστασίας δεδομένων, ποιότητας σχεδιασμού και ανάπτυξης, ευχρηστίας και προσβασιμότητας (συστάσεις W3C Web Access Initiative/Web Content Accessibility Guideline), ασφαλούς διασυνδεσιμότητας κτλ.

A.4 Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων εκπαίδευσης

- Η πληρότητα των υπηρεσιών εκπαίδευσης, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §8.2.10 του Παραρτήματος Ι.

- Προσφορά υπηρεσιών πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, στο βαθμό που αυτές προσθέτουν αξία στο Έργο, ενδεικτικά: ώρες εκπαίδευσης, πλήθος πιστοποιήσεων (βλ Πίνακα 10), δυνατότητα συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης πλέον της 1 φοράς (επανάληψη) σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο, παροχή πιστοποίησης από τον κατασκευαστή των εργαλείων.

A.5 Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων για την ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία

- Η πληρότητα των υπηρεσιών ένταξης σε παραγωγική λειτουργία, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §8.2.9 του Παραρτήματος Ι. Αξιολογείται ιδιαίτερα η τεκμηρίωση της καταλληλότητας και της επάρκειας του τρόπου, του χρονοδιαγράμματος και της αλληλουχίας ενεργειών για την προετοιμασία και θέση σε παραγωγική λειτουργία του νέου Συστήματος που θα παρουσιάσει ο υποψήφιος ανάδοχος.

A.6 Χρόνος και Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

A.6.1 Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

- Η πληρότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών μετά την παράδοση του έργου. Ειδικότερα αξιολογείται ο ανάδοχος για τις διαδικασίες που θα ακολουθήσει (με σειρά βημάτων και χρονοδιάγραμμα), ώστε να υποστηρίξει τον φορέα κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας.

A.6.2 Ποσοτικά στοιχεία υπηρεσιών περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Σχετικά με τα ποσοτικά στοιχεία των υπηρεσιών της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», συνυπολογίζονται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:

- Με επιπλέον δέκα (10) βαθμούς για κάθε έναν (1) επιπλέον ανθρωπομήνα ανά έτος εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» για την υλοποίηση αλλαγών των εφαρμογών, με μέγιστο όριο τους τέσσερις (4) επιπλέον ανθρωπομήνες.
- Με επιπλέον δυο (2) βαθμούς για κάθε τέσσερις (4) επιπλέον ανθρωποημέρες υπηρεσίας Εμπειρογνομόνων (consulting) ανά έτος εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», με μέγιστο όριο τις είκοσι (20) επιπλέον ανθρωποημέρες.

A.6.3 Χρόνος εγγύησης καλής λειτουργίας

Σχετικά με την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου διαστήματος συνυπολογίζεται με επιπλέον είκοσι πέντε (25) βαθμούς για κάθε προσφερόμενο έτος και έως το πολύ δύο (2) επιπλέον έτη.

B.1 Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Ο βαθμός της εφικτότητας, ρεαλισμού και αποτελεσματικότητας της συνολικής προσέγγισης διοίκησης και υλοποίησης της σύμβασης, ανάλογα με την κρισιμότητα που αναγνωρίζει ο Υποψήφιος Ανάδοχος σε επιμέρους παράγοντες επιτυχίας του έργου, στην προσφορά του.

Αξιολογείται αν, και κατά πόσο, οι προσφερόμενες υπηρεσίες βρίσκονται σε εύλογη και αναλογική σχέση με τη μεθοδολογία, τις δράσεις και τη διάρθρωση του χρονοδιαγράμματος, όπως περιγράφονται στην §8.3 του Παραρτήματος Ι.

Το χρονοδιάγραμμα του Έργου και ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων του έργου με βάση το σχέδιο εργασίας και τις δράσεις ανά φάση εργασίας, καθώς και τα παραδοτέα της σύμβασης με κύρια κριτήρια:

- Τη δομή τους

- Την πληρότητα και ανάλυση των περιεχομένων τους
- Την ευστοχία και την ευκρίνεια των περιεχομένων τους
- Τη λογική τους συνέχεια

Εξετάζεται αν και κατά πόσο εφαρμόζονται αρχές ποιότητας διοίκησης έργων (στον τομέα της πληροφορικής) και διασφαλίζεται η εύρυθμη υλοποίηση και επίτευξη των στόχων της σύμβασης.

Κατά πόσον το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας και διαχείρισης των κινδύνων είναι κατάλληλο για το μέγεθος του έργου και φαίνεται με σαφήνεια η λειτουργία αυτή στο οργανωτικό σχήμα διοίκησης του έργου. Αξιολογείται η προτεινόμενη διαδικασία διαχείρισης των προβλημάτων που τυχόν θα ανακύψουν κατά την υλοποίηση της σύμβασης, σε τεχνικό, οργανωτικό και συμβατικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου και του προτεινόμενου μηχανισμού κλιμάκωσης και αναβάθμισης του θέματος στο κατάλληλο προς την επίλυση του επίπεδο.

B.2 Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωση Έργου

Ο βαθμός επάρκειας και σαφήνειας των ορισμών των βασικών ρόλων του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης, σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων της σύμβασης. Ειδικότερα αξιολογείται η ανάλυση της οργανωτικής δομής της ομάδας έργου του Αναδόχου, συνοδευόμενης και από διάγραμμα, με πλήρη ανάλυση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων και των λειτουργιών που θα εκτελούνται από κάθε ρόλο. Σε περίπτωση ένωσης εταιρειών, θα αξιολογηθεί η ικανότητα του αναδόχου να συν-δεσμεύσει όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη μέσα από κατάλληλο οργανωτικό και διοικητικό σχήμα. Τυχόν επιπλέον ρόλοι πέρα από αυτούς της παραγράφου 2.2.6B θα πρέπει επίσης να αποτυπωθούν αναλόγως.

Ελέγχεται επιπλέον ο βαθμός αποτελεσματικότητας της μεθόδου και της συχνότητας επικοινωνίας, αλλά και της και μεθόδου επίλυσης των αλλαγών. Αξιολογείται κατά πόσον η διάρθρωση, η μέθοδος επικοινωνίας και αναφοράς και οι ρόλοι του σχήματος διοίκησης διασφαλίζουν την επίτευξη των οροσήμων (ή/και παραδοτέα ή ομάδες παραδοτέων).

Αξιολογείται ο βαθμός αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσο από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όλο τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης εξωτερικών συνεργατών, ή υπερβολάβων συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα. Αξιολογείται η κατανόηση του περιβάλλοντος υλοποίησης της σύμβασης καθώς και η αναλογικότητα, καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των οργάνων και επιτροπών μελών της Αναθέτουσας Αρχής στο προτεινόμενο σχήμα λήψης αποφάσεων, όπως την αντιλαμβάνεται στην προσφορά του ο Υποψήφιος Ανάδοχος.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών¹

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. Η υπερκάλυψη των υποχρεωτικών όρων της Διακήρυξης θα εξετάζεται ανά κριτήριο και θα τεκμηριώνεται λεπτομερώς:

1. Η βαθμολογία κάθε επί μέρους κριτηρίου σταθμίζεται με τον συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου αυτού (π.χ. το κριτήριο Α.1 έχει συντελεστή βαρύτητας 30%, το κριτήριο Β.1 έχει συντελεστή βαρύτητας 5% κ.λπ.) και

¹ Άρθρο 86 παρ. 11, 13 και 16 ν. 4412/2016

στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

2. Προσθέτοντας τον σταθμισμένο βαθμό κάθε επιμέρους κριτηρίου της κάθε ομάδας (π.χ. A.1 + A.2 + A.3 + A.4) προκύπτει η συνολική βαθμολογία της ομάδας Α. Ομοίως για την ομάδα Β.

3. Το άθροισμα των βαθμολογιών των ομάδων αποτελεί την τελική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς (Τ).

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 θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

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

$$T = \sigma 1 \times A1 + \sigma 2 \times A2 + \dots + \sigma 3 \times B3$$

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της προσφερθείσας τιμής προς τη συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (ήτοι αυτή στην οποία το Λ είναι ο μικρότερος αριθμός), σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί, όπου ως Προσφερθείσα τιμή λογίζεται η τιμή ΣΥΝΟΛΟ (1+2+3) του πίνακα της Οικονομικής Προσφοράς {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ Πίνακας Δ}

$$\Lambda = \frac{\text{Προσφερθείσα τιμή}}{\text{Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς}}$$

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί Όροι Υποβολής Προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι και ΙΙ της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

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

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινόμενου 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 στο ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην, κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016, εκδοθείσα, με αρ. 64233/08-06-2021(Β' 2453/09-06-2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας «*Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών*

Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», (εφεξής Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες).

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

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

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει 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 ΚΥΑ 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 μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

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

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

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

α) είτε του άρθρου 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 του άρθρου 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 (Ε.Ε.Ε.Σ.), όπως προβλέπεται στην 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 VI αυτής.

Η συμπλήρωση του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύναται για αυτό το

σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με τα Παραρτήματα Ι, ΙΙ και ΙV της Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει, ιδίως, τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στα ως άνω Παραρτήματα.

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

2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και Υποβολής Οικονομικών Προσφορών

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα ΙΙΙ της διακήρυξης.

Η τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

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

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

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

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

2.4.5 Χρόνος Ισχύος των Προσφορών

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

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

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 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 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 πιο πάνω 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, ελλειπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωση, διόρθωση, αποσαφήνιση ή διευκρίνιση, ή, εφόσον επιδέχονται δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει 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 παρείχε, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με

τα αγαθά, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,

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

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

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

ιβ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίστηκαν από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού των άρθρων 73 και 74 του ν. 4412/2016 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με την παρ. 1 και τα άρθρα 75 του ν.4412/2016, περί κριτηρίων επιλογής,

ιγ) εάν κατά τον έλεγχο των 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, **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», τηνκαι ώρα..... .
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, 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 ελλείψεις δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Ειδικότερα :

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

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

του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

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

Τα αποτελέσματα των ανωτέρω 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 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 προσφορών, 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 στην παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του 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 («προσωρινός ανάδοχος»), 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/των οικονομικού/ών φορέα/ων, 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 τα άρθρα 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 προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

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

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

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), 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» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού της σύμβασης, 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 κατατίπτουσα 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 του 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 προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016 και 20 του π.δ. 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο προσωρινής προστασίας σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 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 «Επικοινωνίας»:

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

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

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

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

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

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

εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

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

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

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

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

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η 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 του Διαγωνισμού, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφλοχώρησε 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, καλής λειτουργίας, προκαταβολής)

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016 όπως ισχύει, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και δικαιώματος προαίρεσης, με χρόνο ισχύος δεκατεσσάρων (14) μηνών και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

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. παράγραφο 2.1.5 της παρούσας) και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

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

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

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

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

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

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

εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.1.2 Εγγύηση καλής λειτουργίας

Απαιτείται η προσκόμιση «εγγύηση καλής λειτουργίας» για την αποκατάσταση των ελαττωμάτων που ανακύπτουν ή των ζημιών που προκαλούνται από δυσλειτουργία των αγαθών κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών), η αξία της οποίας θα ανέρχεται σε ποσοστό 5% του συμβατικού τιμήματος, ήτοι ποσού 55.119,67€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, σύμφωνα με το σχετικό υπόδειγμα του Παραρτήματος VII της διακήρυξης .

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 Ρήτρα Ακεραιότητας

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 νόμιμων 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.

Αναλυτικά η δήλωση ακεραιότητας, η οποία θα αποτελέσει και Παράρτημα της προς υπογραφή με τον ανάδοχο Σύμβασης, παρατίθεται στο Παράρτημα VIII.

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 ή δύναται να απαιτήσει 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, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου.

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

4.5.1 Δικαιώματα Προαίρεσης

Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης (σύμφωνο προαίρεσης Αστικού Κώδικα) τα οποία δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και συγκεκριμένα :

- Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης και πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης του συστήματος για έως δυο (2) έτη μετά το τέλος της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας έως του ποσού των τετρακοσίων εξήντα ένα χιλιάδων εξακοσίων τριάντα έξι ευρώ και δεκαπέντε λεπτών (461.636,15 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (372.287,22 € + 89.348,93 € Φ.Π.Α) και με βάση την Οικονομική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι).

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

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

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 συμφωνία πλαίσιο, 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 τη δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας.

5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

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

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

Τρόποι Πληρωμής:

1)	Τμηματικές καταβολές, ως εξής: 1) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού (30%) του συμβατικού τιμήματος χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§1 περ. δ του ν. 4412/2016 και 4.1 της παρούσας. Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 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. 2) Καταβολή του υπόλοιπου του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του συνολου των φάσεων και των παραδοτέων του έργου.
2)	Καταβολή του 100% του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του συνολου των φάσεων και των παραδοτέων του έργου του έργου.

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

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

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας της σύμβασης για την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών της Αρχής, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 7 του ν.4912/2022.

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

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

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος 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 υποβάλει τα αγαθά / παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δόθηκε και δεν έχει παράσχει τις προβλεπόμενες στην παρούσα υπηρεσίες, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 206 του Ν. 4412/2016 και την παράγραφο 8.3 του Παραρτήματος Ι της παρούσας 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, επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

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

γ) Καταλογισμός του διαφέροντος, που προκύπτει εις βάρος της αναθέτουσας αρχής, εφόσον αυτή προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, αναθέτοντας το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης στον επόμενο κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που είχε λάβει μέρος στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης. Αν ο οικονομικός φορέας του προηγούμενου εδαφίου δεν αποδεχθεί την ανάθεση της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να προμηθευτεί τα αγαθά, που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα, από τρίτο οικονομικό φορέα είτε με

διενέργεια νέας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης είτε με προσφυγή στη διαδικασία διαπραγμάτευσης, χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 32 του ν. 4412/2016. Το διαφέρον υπολογίζεται με τον ακόλουθο τύπο:

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

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

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

Π = Συντελεστής προσαύξησης προσδιορισμού της έμμεσης ζημίας που προκαλείται στην αναθέτουσα αρχή από την έκπτωση του αναδόχου ο οποίος λαμβάνει την τιμή καταλογισμού του διαφέροντος επιβάλλεται στον έκπτωτο οικονομικό φορέα με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, που εκδίδεται σε αποκλειστική προθεσμία δεκαοκτώ (18) μηνών μετά την έκδοση και την κοινοποίηση της απόφασης κήρυξης εκπτώτου, και εφόσον κατακυρωθεί η προμήθεια των αγαθών που δεν προσκομίστηκαν προσηκόντως από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα σε τρίτο οικονομικό φορέα. Για την είσπραξη του διαφέροντος από τον έκπτωτο οικονομικό φορέα μπορεί να εφαρμόζεται η διαδικασία του Κώδικα Είσπραξης Δημόσιων Εσόδων. Το διαφέρον εισπράττεται υπέρ της αναθέτουσας αρχής.

δ) Επιπλέον, 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. Η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού όμως δύναται να επιβληθεί μετά την έκδοση του προβλεπόμενου Π.Δ.

5.2.2. Αν τα εργαλεία πληροφορικής παραδοθούν ή αντικατασταθούν και οι σχετικές υπηρεσίες παρασχεθούν μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 206 του Ν.4412/16, επιβάλλεται πρόστιμο² πέντε τοις εκατό (5%) επί της συμβατικής αξίας των εργαλείων πληροφορικής (και των παρεπόμενων υπηρεσιών) που παραδόθηκαν εκπρόθεσμα. Σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των εργαλείων πληροφορικής και των παρεπόμενων υπηρεσιών που παρασχεθήκαν εκπρόθεσμα,

Το παραπάνω πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων εργαλείων πληροφορικής (και των παρεπόμενων υπηρεσιών), χωρίς ΦΠΑ. Εάν τα εργαλεία πληροφορικής που

² Άρθρο 207 του ν. 4412/2016.

παραδόθηκαν εκπρόθεσμα επηρεάζουν τη χρησιμοποίηση των εργαλεία πληροφορικής που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα, το πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας της συνολικής ποσότητας αυτών.

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

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

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

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

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 τα εργαλεία πληροφορικής και οι σχετικές υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παραδοθούν / παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

Επιπλέον δύνανται να επιβάλλονται οι εξής ρήτρες:

α) Οι ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας για υπέρβαση του Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.2.7 του Παραρτήματος Ι. Συγκεκριμένα:

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει ρήτρες στις περιπτώσεις που η απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών υστερεί του επιπέδου εξυπηρέτησης που έχει προκαθοριστεί. Η ρήτρα αποτελεί ποσοστό (%) του ετήσιου τιμήματος του Συμβολαίου Συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) και υπολογίζεται ως το άθροισμα, για όλα τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος, των γινομένων της υπέρβασης του Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας σε ώρες (πέρα των επιτρεπτών χρόνων) επί τους αντίστοιχους συντελεστές:

- Επείγουσα: συντελεστής ένα και πενήντα εκατοστά (1.5)
- Υψηλή: συντελεστής ένα και είκοσι εκατοστά (1.2)
- Μέτρια: συντελεστής ένα (1.0)
- Χαμηλή: συντελεστής 50 εκατοστά (0.5).

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.

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

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

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

Αν οι **υπηρεσίες συντήρησης** 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 αρχής³.

β)) Ρήτρα Εμπιστευτικότητας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, σύμφωνα με τα οριζόμενα του Παραρτήματος ΙΧ.

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 έκπτωτου - 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 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.

5.5 Εμπιστευτικότητα

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Δημόσιων Αρχών που δύναται να περιέλθουν στη γνώση του στο πλαίσιο εργασιών του σύμφωνα και με το Παράρτημα ΙΧ της παρούσης. Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών μπορεί να σχετίζονται με την εσωτερική οργάνωση των υπηρεσιακών μονάδων, τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων, καθώς και πληροφορίες που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα πολιτών, επιχειρήσεων, επαγγελματιών και γενικά οικονομικών και επαγγελματικών φορέων αλλά και υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. και των υπολοίπων Αρχών.

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ρητώς ότι θα συμμορφωθεί πλήρως με την ισχύουσα πολιτική Διαχείρισης Πρόσβασης και Ανταλλαγής Πληροφοριακών που εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε. Οι όροι της σύμβασης δεσμεύουν τον Ανάδοχο ακόμα και μετά τη λήξη των εργασιών του στην Α.Α.Δ.Ε.

5.6 Πνευματική Ιδιοκτησία

Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν και αποδέχονται ρητά ότι τα πάσης φύσεως δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας επί των παραδοτέων που αναφέρονται στην παρούσα μεταβιβάζονται στην Α.Α.Δ.Ε., η οποία δικαιούται να τα χρησιμοποιεί ελεύθερα και κατά την απόλυτη κρίση της ως μοναδικός και αποκλειστικός δικαιούχος αυτών.

Διευκρινίζεται ρητά ότι τα πρότυπα, οι μεθοδολογίες και οι τεχνικές που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς την Αρχή ανήκουν κατά αποκλειστική κυριότητα σε αυτήν.

Τα λογισμικά στοιχεία που αποτελούν εμπορικά πακέτα του Αναδόχου και οι αντίστοιχες αναβαθμίσεις/διορθώσεις θα προσδιοριστούν με ακρίβεια στην τεκμηρίωση της Αρχιτεκτονικής και θα παρασχεθούν ως ξεχωριστές λειτουργικές μονάδες. Η πνευματική ιδιοκτησία αυτών των λογισμικών στοιχείων θα εξακολουθήσει να ανήκει στον Ανάδοχο.

Η πνευματική ιδιοκτησία όλων των παραμετροποιήσεων (πηγαίος κώδικας, πακέτα παραμετροποίησης, οδηγίες εγκατάστασης περιβαλλοντων, υλοποιημένες διεπαφές, λογισμικό εφαρμογών, λογισμικών ελέγχων, πρωτότυπα εκτέλεσης, εγχειρίδια εκπαίδευσης κτλ.) ανήκουν στην Αρχή. Επιπλέον, ο πηγαιός κώδικας κάθε τμήματος λογισμικού που θα αναπτυχθεί εξ' αρχής στο πλαίσιο και με δαπάνες του Έργου, συμπεριλαμβανομένης κάθε πιθανής επέκτασής τους και της σχετικής τεκμηρίωσης, θα ανήκουν στην Αρχή.

6 ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής (ΕΠΠΕ), 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 Α.Α.Δ.Ε., 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 δώδεκα (12) μήνες και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής και ανάρτησης της σύμβασης.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του 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 την ΕΠΠΕ που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016 και διενεργείται σύμφωνα με την ειδικότερη διαδικασία και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο 8.3.4.2 του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης.

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

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

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

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

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Η τιμή που αφορά στα έγγραφα της σύμβασης για τη συγκεκριμένη παροχή υπηρεσιών δεν αναπροσαρμόζεται.

6.6 Καταγγελία της σύμβασης- Υποκατάσταση αναδόχου

6.6.1 Στην περίπτωση που, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας, η αναθέτουσα αρχή δύναται να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ, περί αμφοτεροβαρών συμβάσεων.

6.6.2 Εάν ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή 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 εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η αναθέτουσα αρχή δύναται, ομοίως, να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ.

6.6.3 Σε αμφότερες τις ως άνω περιπτώσεις καταγγελίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά, μειοδότη/ες της διαδικασίας ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν την παροχή των υπηρεσιών του εκπτώτου αναδόχου, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και βάσει της προσφοράς που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρητή ρήτρα υποκατάστασης).

7 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Α.Α.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΒΔ	Βάσεις Δεδομένων
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΕΠΠΕ	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου
Κ.Ε.Φ.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΣΔΒΔ	Συστήματα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων
CI	Configuration Items
IaaS	Infrastructure as a Service
IT	Information Technology
ITSM	IT Service Management
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PaaS	Platform as a Service
PPM	Project and Portfolio Management
SDLC	Software Development Life Cycle
S.L.A.	Service Level Agreement (Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης)
STLC	Software Testing Life Cycle
RTE	Rich Text Editor

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (MICROSOFT AZURE)
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII	ΡΗΤΡΑ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

8 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

8.1 Περιβάλλον του Έργου

8.1.1 Συνοπτική Περιγραφή του Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος

Αποστολή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε) είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της.

Η Α.Α.Δ.Ε. απολαμβάνει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή σε εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, παρά μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Επιπλέον, δεν υπόκειται σε ιεραρχικό έλεγχο από τον Υπουργό Οικονομικών. Με τον τρόπο αυτό θωρακίζεται η θεσμική ανεξαρτησία της ελληνικής Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης και επιτυγχάνεται μια πιο ευέλικτη και αποτελεσματική Διοίκηση.

Οι δομές της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκονται άμεσα στην υλοποίηση του έργου είναι οι παρακάτω:

- Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).

Αναλυτική παρουσίαση της οργανωτικής δομής και των υπηρεσιών της Αρχής μπορούν να βρεθούν στην ιστοσελίδα: www.aade.gr : Αρχική σελίδα → Μενού → Α.Α.Δ.Ε.

8.1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση και Υποδομές

8.1.2.1 Υπολογιστικές Υποδομές

Οι υποδομές που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος (για το σύνολο των υπολογιστικών περιβαλλόντων και των εργαλείων/εφαρμογών πληροφορικής) θα διατεθούν από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αναλυτικότερα, η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί υποδομές που παρέχονται από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. μέσα από μια Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – S.L.A.) βάσει του Νόμου 4389/2016 (Άρθρο 41). Το εν λόγω SLA ορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, μεταξύ άλλων, για τα εξής θέματα:

- την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας,
- το επίπεδο διαθεσιμότητας των υποδομών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας,
- τη διαδικασία εγκατάστασης νέων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) ή επικαιροποίησης υπαρχόντων,
- τη διαδικασία υποβολής αιτήματος μεταβολής των διατιθέμενων υπολογιστικών πόρων,
- τη διαδικασία εξυπηρέτησης αιτημάτων εγκατάστασης ή αναβάθμισης περιφερειακών υπολογιστικών υποδομών,
- τους χρονικούς περιορισμούς ικανοποίησης αιτημάτων εξυπηρέτησης,
- θέματα φυσικής ασφάλειας και ασφάλειας των ΠΣ και των Δεδομένων,
- θέματα εξοπλισμού (hardware) και λογισμικού (software),
- θέματα διαθεσιμότητας ανθρωπίνων πόρων,
- θέματα διαχείρισης προμηθειών κεντρικού και περιφερειακού εξοπλισμού, καθώς και του συστημικού

λογισμικού πληροφορικής που απαιτείται για τη χρήση του,

- θέματα διαχείρισης δεδομένων, προκειμένου να διασφαλίζεται το τελωνειακό και φορολογικό απόρρητο και ειδικότερα η ασφάλεια των συστημάτων και των δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή,
- θέματα παροχής υπηρεσιών εκτύπωσης,
- θέματα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης στους συναλλασσόμενους μέσω σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας.

Ως προς τα παραπάνω θέματα, το S.L.A. περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, καθορίζει την ποιότητά τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού συμφωνηθέντων κριτηρίων ή δεικτών και αποτελεί τον οδηγό για το είδος και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Για την εφαρμογή του S.L.A. η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και η Α.Α.Δ.Ε. καταρτίζουν από κοινού έναν Προγραμματισμό Πόρων και Δράσεων που απαιτεί κοινές ενέργειες και παρακολουθείται από αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης ανά έτος, το οποίο επικαιροποιείται σε τριμηνιαία βάση.

Η αρχιτεκτονική συστήματος που θα προταθεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο στην προσφορά του θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο που ορίζει το S.L.A. μεταξύ Α.Α.Δ.Ε και Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και να είναι συμβατή με την αρχιτεκτονική της συνολικής υποδομής, όπως περιγράφεται στην §0. Ο Ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να προσδιορίσει το σύνολο των υπολογιστικών πόρων και των αδειών χρήσης λογισμικού που θα απαιτηθούν/προσφερθούν από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ για κάθε υπολογιστικό περιβάλλον, εφαρμογή και εργαλείο πληροφορικής που θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει στο πλαίσιο του Έργου, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» για όσο χρονικό διάστημα διαρκέσει.

8.1.2.2 Υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα και Εφαρμογές της Αρχής που Επηρεάζουν το Έργο

Στην παράγραφο αυτή δίνεται μια σύντομη περιγραφή των υφιστάμενων εφαρμογών και ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε. που επηρεάζουν το Έργο.

8.1.2.2.1 Πλατφόρμα ανάπτυξης λογισμικού GitLab

Η πλατφόρμα ανάπτυξης λογισμικού Gitlab στην ελεύθερή της έκδοση χρησιμοποιείται από την Αρχή για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των έργων πληροφορικής και τη βελτιστοποίηση της συνεργασίας των επιμέρους ομάδων/ρόλων που εμπλέκονται στα διάφορα στάδια υλοποίησης λογισμικού. Η πλατφόρμα έχει παραμετροποιηθεί ώστε να υποστηρίζει τον πλήρη κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ενσωματώνοντας λειτουργικότητες και ροές εργασίας για το σχεδιασμό των εφαρμογών και την καταγραφή απαιτήσεων, τη συνεργατική ανάπτυξη πηγαίου κώδικα με χρήση Java, PL-SQL, και python (distributed version control), την αυτοματοποίηση των ελέγχων λογισμικού (automated unit/integration tests), τη συνεχόμενη ενσωμάτωση και παράδοση (deployment) του πηγαίου κώδικα, την παρακολούθηση/διαχείριση αντιμετώπισης επιμέρους ζητημάτων (issue tracking) κ.α..

8.1.2.2.2 Πλατφόρμα ανάπτυξης Azure DevOps

Η πλατφόρμα Azure DevOps της Microsoft χρησιμοποιείται από ομάδες ανάπτυξης εφαρμογών της Αρχής ως code repository αποκλειστικά με χρήση Visual Studio. Στα επιμέρους projects αξιοποιείται σχεδόν το σύνολο των δυνατοτήτων του git (merge, rebase, branches κτλ.), καθώς και η λειτουργία της ιστορικότητας για τον εντοπισμό προηγούμενων αλλαγών.

8.1.2.2.3 Πλατφόρμα ανάπτυξης SVN

Η Αρχή χρησιμοποιεί το σύστημα διαχείρισης εκδόσεων κώδικα Apache Subversion (SVN) σε παλαιότερα έργα πληροφορικής τα οποία δεν έχουν μεταπωθεί στην πλατφόρμα ανάπτυξης λογισμικού Gitlab. Το Apache Subversion είναι ένα σύστημα ελέγχου έκδοσης και αναθεώρησης λογισμικού που διανέμεται ως ανοιχτού κώδικα υπό την άδεια Apache. Οι προγραμματιστές λογισμικού χρησιμοποιούν το Subversion για να

διατηρήσουν τρέχουσες και ιστορικές εκδόσεις αρχείων, όπως πηγαίο κώδικα, ιστοσελίδες και τεκμηρίωση.

8.1.2.2.4 Πλατφόρμα ανάπτυξης Bonobo

Η πλατφόρμα του Bonobo Git Server χρησιμοποιείται από τις ομάδες ανάπτυξης εφαρμογών της Αρχής για την κάλυψη των αναγκών κεντρικής διαχείρισης αποθετηρίων κώδικα όπως επίσης και ως σύστημα ελέγχου εκδόσεων, αναθεωρήσεων και ελέγχου πηγαίου κώδικα, με πλήρη αξιοποίηση των παρεχόμενων δυνατοτήτων καθώς υποστηρίζονται όλες οι γνωστές λειτουργίες αποθετηρίων τύπου Git. Έχει εγκατασταθεί και παραμετροποιηθεί σε εικονική μηχανή Windows Server η οποία λειτουργεί στις υποδομές που παρέχει η ΓΠΣΔΔ προς την ΑΑΔΕ. Ως λύση επιλογής αποτελεί ένα εργαλείο ανοιχτού κώδικα με άδεια χρήσης MIT που συνεργάζεται απροβλημάτιστα με το περιβάλλον ανάπτυξης του Visual Studio στις εργασίες υλοποίησης ASP.NET Core και ASP.NET εφαρμογών.

8.1.2.3 Συστήματα Τρίτων Φορέων που Επηρεάζουν το Έργο

8.1.2.3.1 Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών

Η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. διαθέτει εγκατεστημένο εξυπηρετητή Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) όπου αποθηκεύονται τα διαπιστευτήρια των χρηστών μέσω των οποίων γίνεται η ταυτοποίησή τους στα ΠΣ και τις εφαρμογές IT που προσφέρονται. Η υποδομή διαθέτει δύο διακριτούς καταλόγους χρηστών για τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, αντίστοιχα. Επιπλέον, παρέχει την «Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.OPA» μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων κάθε Δημόσιου Φορέα στα δικά του πληροφοριακά συστήματα (back office).

8.1.2.3.2 BMC Remedy - Βλαβοληπτικό ΓΠΣΔΔ

Σύστημα της ΓΠΣΔΔ που χρησιμοποιεί η Αρχή για να δηλώνει βλάβες σε περιφερειακό εξοπλισμό (BMC Remedy Action Request System, Version 7.5.00 Patch 003).

8.1.2.3.3 IBM Maximo - Λογισμικό Διαχείρισης Περιουσιακών στοιχείων ΓΠΣΔΔ

Σύστημα της ΓΠΣΔΔ που χρησιμοποιεί η Αρχή για να διατυπώνει αιτήματα τεχνικής φύσεως σχετικά με Υπηρεσίες LDAP, λογισμικού, βάσεων δεδομένων, δικτύων κλπ) (IBM SMARTCLOUD CONTROL DESK (7.6.0.4125)).

8.1.3 Πληροφοριακά Συστήματα και Εφαρμογές της Αρχής υπό Υλοποίηση που Επηρεάζουν το Έργο

Εκτός από τα υφιστάμενα ΠΣ, η Α.Α.Δ.Ε σχεδιάζει, υλοποιεί και προγραμματίζει την προμήθεια, την υλοποίηση, την εγκατάσταση και την παραγωγική λειτουργία νέων Π.Σ. και εφαρμογών πληροφορικής που δύνανται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή και λειτουργική οριοθέτηση του παρόντος Έργου και, συνεπώς, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη φάση του σχεδιασμού. Στην παράγραφο αυτή δίνεται μια σύντομη περιγραφή της σκοπιμότητας και του φυσικού αντικειμένου κάθε τέτοιου ΠΣ και εφαρμογής.

8.1.3.1 Ανάπτυξη και Επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων της Α.Α.Δ.Ε.

Στόχος του έργου «Ανάπτυξη και Επέκταση του Κ.Ε.Φ. της Α.Α.Δ.Ε.» είναι η αναβάθμιση της αρχιτεκτονικής του υφιστάμενου Κ.Ε.Φ. και η ενσωμάτωση καινοτόμων και αποδοτικότερων εργαλείων πληροφορικής που θα αναδιοργανώσουν τις (υφιστάμενες) επιχειρησιακές διαδικασίες, θα προσθέσουν νέες δυνατότητες και θα βελτιστοποιήσουν τη διαθεσιμότητα, την απόδοση και την ταχύτητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η νέα αρχιτεκτονική θα παρέχει τη δυνατότητα μοντελοποίησης του συνολικού συστήματος και των εφαρμογών ως μια ενιαία και ευέλικτη κεντρική μηχανογραφική υποδομή πυρήνα, η οποία θα μπορεί εύκολα να εμπλουτιστεί με επιπλέον διακριτή λειτουργικότητα ως ξεχωριστή πληροφοριακή οντότητα. Για να επιτευχθεί ο ζητούμενος βαθμός παραμετροποίησης και ευελιξίας, το καινούργιο σύστημα θα έχει τη δυνατότητα άμεσης σχεδίασης και

ενσωμάτωσης δυναμικών ροών εργασίας (workflows) από τον Διαχειριστή του συστήματος ανάλογα με την εκάστοτε τρέχουσα διαδικασία εξυπηρέτησης της οποιασδήποτε νέας προς ένταξη Υπηρεσίας. Επιχειρησιακά, η επέκταση του ΚΕΦ αφορά κυρίως την παρακάτω λειτουργικότητα:

- Νέο σύστημα επικοινωνίας με τον πολίτη Contact Center.
- Νέο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων.
- Νέο υποσύστημα αναφορών και διοικητικής πληροφόρησης.
- Σύστημα μαζικών εξερχομένων επικοινωνιών.
- Περιφερειακές λειτουργικότητες των νέων υποσυστημάτων.

Το Έργο αναμένεται να βελτιώσει τη λειτουργία και την απόδοση του Κ.Ε.Φ., να επιτρέψει να επωφεληθούν της λειτουργίας του ακόμα περισσότεροι φορολογούμενοι, εκπρόσωποί τους και υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. καθώς και να αποσυμφορήσει τις Υπηρεσίες της Αρχής, επιτρέποντας στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν σε επιχειρησιακές και ελεγκτικές λειτουργίες.

8.1.3.2 Ολοκληρωμένο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Μισθοδοσίας

Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Μισθοδοσίας θα εξυπηρετεί τις ανάγκες διαχείρισης του προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. (~12.000 υπαλλήλων) σε όλο το φάσμα του υπηρεσιακού του βίου, καθώς και της μισθοδοσίας αυτού. Θα καλύπτει το σύνολο των αναγκών για την στελέχωση (πρόσληψη, μετάθεση, μετάταξη, απόσπαση), τις υπηρεσιακές μεταβολές του προσωπικού, τις θέσεις ευθύνης, την παρακολούθηση των αδειών, την μισθοδοσία, την εκπαίδευση, τη βαθμολογική/μισθολογική εξέλιξη και την πειθαρχική του εικόνα με πλήρως ηλεκτρονικές διαδικασίες με σκοπό τη μείωση του διοικητικού φόρτου και την ενίσχυση της διαφάνειας. Επιχειρησιακά, η διάρθρωση της δομής του πληροφοριακού συστήματος θα αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα τα οποία θα αλληλεπιδρούν και θα λειτουργούν κάτω από ένα ενιαίο επιχειρησιακό και λειτουργικό περιβάλλον:

- Υποσύστημα Δομής Οργανισμού, Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας και Στελέχωσης
- Υποσύστημα Ατομικών και Υπηρεσιακών Στοιχείων (Μητρώο)
- Υποσύστημα Παρουσιολογίου και Διαχείρισης Αδειών
- Υποσύστημα Πειθαρχικών και Νομικής Υπεράσπισης
- Υποσύστημα Στοχοθεσίας και Αξιολόγησης
- Υποσύστημα Μισθοδοσίας
- Υποσύστημα Πλήρωσης Θέσεων Προϊσταμένων
- Υποσύστημα Δημιουργίας και Διαχείρισης Αναφορών και Στατιστικών

Το σύστημα θα αξιοποιήσει τα υφιστάμενα δεδομένα διαχείρισης προσωπικού (Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, διαχείρισης υπηρεσιακών ταυτοτήτων, κληρώσεων μελών επιτροπών κ.λπ.) και θα διαλειτουργεί με ένα σύνολο από υφιστάμενα και υπό-ανάπτυξη συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. (π.χ. Σ.Η.Δ.Ε., ΚΡΙIs, ΦΟ.Τ.Α., ICISnet, TAXISNET, LDAP, κλπ.) και τρίτων φορέων του Ελληνικού δημοσίου (π.χ., Μητρώο Α.Σ.Ε.Π., Ψηφιακό οργανόγραμμα της Α.Α.Δ.Ε. στο Υπ. Εσωτερικών, Σύστημα Κινητικότητας Δημοσίων Υπαλλήλων του Υπουργείου Εσωτερικών).

8.1.3.3 Οργάνωση Γραφείου για τις Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. - Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων

Το νέο Σ.Η.Δ.Ε. θα καλύψει το σύνολο των αναγκών ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης, διαχείρισης και διακίνησης εισερχόμενων/εξερχόμενων εγγράφων με χρήση προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών και τυποποιημένων ροών διαχείρισης εγγράφων και υποθέσεων από στελέχη και συλλογικά όργανα της Αρχής (~12.000 στελέχη). Επιπλέον, θα καλύπτει τις απαιτήσεις διοικητικής πληροφόρησης και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσα

από τη συγκέντρωση, ανάλυση και παρουσίαση δεδομένων και μεταδεδομένων που αφορούν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και τον τρόπο που αυτές οργανώνονται και εκτελούνται. Βασικός στόχος είναι να συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Οργανισμού τυποποιώντας βασικές διαδικασίες οριζόντιας και κάθετης οργάνωσης που αφορούν όλες τις Γενικές Διευθύνσεις και τα επιμέρους τμήματά του. Το σύστημα θα υποστηρίζεται από ένα επεκτάσιμο και ευέλικτο υποσύστημα διαλειτουργικότητας για τη διασύνδεση και την αμφίδρομη ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων με τρίτα συστήματα της Αρχής και άλλων φορέων του Ελληνικού Δημοσίου.

8.1.3.4 Ψηφιακό σύστημα καταγραφής, παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων στην ΑΑΔΕ και Κατάρτιση Πλάνου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Το αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει την προμήθεια ενός νέου ολοκληρωμένου Πληροφορικού Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων Συμμόρφωσης (Compliance Risk Management) και Επιχειρησιακών Κινδύνων (Enterprise Risk Management) με στόχο την ολοκληρωμένη προσέγγιση σε όλα τα στάδια της Διαχείρισης Κινδύνων.

8.1.3.5 Νέο Έργο Υλοποίησης Αλλαγών στα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.

Το έργο “Υλοποίησης Αλλαγών στα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε” (Change Request 2) αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού για την κάλυψη άμεσων και επιτακτικών αναγκών της Α.Α.Δ.Ε. σχετικά με την προσαρμογή του λογισμικού εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων της Αρχής σε νέες απαιτήσεις και την κάλυψη της διαλειτουργικότητας τους με τρίτα συστήματα και εφαρμογές. Το έργο υποστηρίζει πλήθος Πληροφοριακών Συστημάτων (ενδεικτικά TAXIS, TAXISnet, - EISPRAXIS, myDATA, ΕΝΦΙΑ, ICISnet, Σύστημα Εισροών Εκροών Πρατήριων υγρών καυσίμων, Σύστημα Εισροών – Εκροών Φορολογικών αποθηκών και πλωτών μέσων, ELENXIS, κτλ.) και περιλαμβάνει, επίσης, υπηρεσίες ανάπτυξης νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλοντας στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων (πολιτών και επιχειρήσεων) με την Α.Α.Δ.Ε. και στη διασφάλιση αποτελεσματικής και ποιοτικής ανταπόκριση της Α.Α.Δ.Ε. στις ανάγκες των «εσωτερικών χρηστών» (Δημόσια Διοίκηση, άλλοι φορείς) με τους οποίους συνεργάζεται. Στο πλαίσιο του έργου προβλέπεται η λειτουργία μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων (change management) με δυνατότητες παρακολούθησης και διαχείρισης του συνολικού κύκλου ζωής των αιτημάτων που δρομολογούνται προς υλοποίηση. Η πλατφόρμα θα ανήκει στον ανάδοχο και θα διατεθεί προς χρήση σε υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε. για την εξυπηρέτηση των σκοπών του έργου και για όσο διαρκεί αυτό.

8.1.3.6 Συστήματα Ασφάλειας Δεδομένων στην ΑΑΔΕ (Data Security)

Το αντικείμενο του έργου αφορά την παροχή υπηρεσιών βελτιστοποίησης του επιπέδου της ασφάλειας των δεδομένων που τηρεί και επεξεργάζεται η ΑΑΔΕ με σκοπό την περαιτέρω ενδυνάμωση της ασφάλειας δεδομένων στην ΑΑΔΕ μέσω της εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών, την ανάπτυξη ενός συνολικού πλαισίου ασφάλειας βασισμένου σε διεθνή πρότυπα και την προμήθεια εξειδικευμένων λογισμικών ασφάλειας.

Συγκεκριμένα περιλαμβάνει

- την ανάπτυξη Πλαισίου Ασφάλειας Πληροφοριών για τη βελτιστοποίηση του επιπέδου της ασφάλειας των δεδομένων το οποίο περιλαμβάνει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ)
- την προμήθεια ενός συνόλου λύσεων υλικού και λογισμικού ασφάλειας π.χ. για τον έλεγχο της πρόσβασης των χρηστών στις ηλεκτρονικές εφαρμογές (WAF – Web Application Firewall), τη διαχείριση των προσβάσεων των Διαχειριστών (PAM – Privileged Access Management) κ.α.

8.2 Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του Έργου είναι η προμήθεια, η εγκατάσταση, η παραμετροποίηση και η παροχή εγγύησης «καλής λειτουργίας» ενός συνόλου εφαρμογών και εργαλείων πληροφορικής, καθώς επίσης και η παροχή συναφών υπηρεσιών, που θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ενοποιημένου, ολοκληρωμένου και συνεργατικού οικοσυστήματος (εφεξής σύστημα) για την υποστήριξη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ στη διαχείριση έργων πληροφορικής, καθώς και στην υλοποίηση και στην συντήρηση εφαρμογών και ΠΣ.

Οι εφαρμογές και τα εργαλεία πληροφορικής που θα εγκατασταθούν στο πλαίσιο του Έργου αφορούν τις παρακάτω τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες:

- Τη διαχείριση έργων και χαρτοφυλακίων έργων (Project and Portfolio Management - PPM).
- Τη διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM).
- Την υποστήριξη του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (Software Development Life Cycle - SDLC), συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών, διαχείρισης απαιτήσεων, δοκιμών και ποιοτικού ελέγχου του λογισμικού (STLC – Software Testing Life Cycle), καθώς και τη διασφάλιση ποιότητας λογισμικού (SQA – Software Quality Assurance).

Επιπρόσθετα, αντικείμενο του Έργου αποτελούν:

- Η ανάπτυξη και η ενσωμάτωση στο σύστημα εξειδικευμένης λειτουργικότητας.
- Η ανάπτυξη αξιόπιστης, αποδοτικής και ασφαλούς διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα και εφαρμογές IT της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ./ Α.Α.Δ.Ε. .
- Η παροχή υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας (μετά την παραλαβή του Έργου) για όλες τις εφαρμογές/εργαλεία που θα αποκτηθούν και τη λειτουργικότητα που θα αναπτυχθεί.
- Η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης των χρηστών καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης, ένταξης σε παραγωγική λειτουργία και περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας του Έργου.
- Η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και η σύνταξη αναλυτικών εγχειριδίων χρήσης για το σύνολο της λειτουργικότητας και των ρόλων του νέου συστήματος.
- Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και προετοιμασίας των στελεχών της Αρχής σε εξετάσεις πιστοποίησης (σε θεματικές περιοχές που άπτονται του αντικειμένου του Έργου) και η κάλυψη του σχετικού κόστους.
- Η παροχή υπηρεσιών ένταξης σε παραγωγική λειτουργία του συστήματος (ως μέρος της εκτέλεσης του Έργου).

Οι εφαρμογές και τα εργαλεία που θα αποκτηθούν στο πλαίσιο του Έργου θα τεθούν σε παραγωγική λειτουργία και θα οργανωθούν ως μια συνολική και ολοκληρωμένη λύση που θα καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των οργανικών μονάδων και των στελεχών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., λαμβάνοντας υπόψη τις μεθοδολογίες και τις τεχνολογίες ανάπτυξης λογισμικού, την υφιστάμενη οργανωτική και επιχειρησιακή δομή και τις διαδικασίες πληροφορικής που χρησιμοποιούνται ήδη σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό στα υποσυστήματα, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες πληροφορικής που αναπτύσσει ή/και διαχειρίζεται ο οργανισμός.

Σημειώνεται ότι το νέο σύστημα θα εξυπηρετεί το σύνολο του προσωπικού της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., στελέχη άλλων Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε. αλλά και εξωτερικούς χρήστες (ομάδες έργου αναδόχων έργου, στελέχη άλλων φορέων του Δημοσίου που συνεργάζονται με την Α.Α.Δ.Ε. σε έργα πληροφορικής κλπ.), οι οποίοι θα συμμετέχουν καθ' οποιονδήποτε τρόπο στον κύκλο ζωής και τη διακυβέρνηση έργων πληροφορικής,

πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών πληροφορικής (σχεδιασμός συστημάτων, ανάπτυξη και συντήρηση συστημάτων, παραγωγική υποστήριξη κτλ.).

8.2.1 Αναγκαιότητα και Σκοπός του Έργου

Το Έργο θα επιτρέψει στη Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. να αναβαθμίσει και να εκσυγχρονίσει το επιχειρησιακό και λειτουργικό περιβάλλον των προσφερόμενων υπηρεσιών πληροφορικής προς τους πολίτες και τις υπόλοιπες οργανικές μονάδες της Α.Α.Δ.Ε και να υποστηρίξει αποδοτικότερα τις διαδικασίες που σχετίζονται με το σχεδιασμό, την εκτέλεση και τη διαχείριση έργων πληροφορικής.

Οι κύριοι στόχοι του είναι:

- Η αποδοτικότερη διακυβέρνηση και χρονοπρογραμματισμός των έργων πληροφορικής.
- Ο αποτελεσματικότερος σχεδιασμός και υλοποίηση συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών πληροφορικής.
- Η αποδοτικότερη διαχείριση και παρακολούθηση της παραγωγικής λειτουργίας των ΠΣ, των υπηρεσιών και των στοιχείων πληροφορικής της Αρχής.
- Η περαιτέρω υιοθέτηση σύγχρονων και αποδοτικών μεθοδολογιών και πρακτικών οργάνωσης έργων, επιχειρησιακής ανάλυσης και ανάπτυξης υπηρεσιών σε έργα πληροφορικής (π.χ. τεχνικές agile, DevOps).
- Η βελτιστοποίηση της διαχείρισης υπολογιστικών πόρων, ανθρώπινων πόρων και περιουσιακών στοιχείων της Αρχής που εμπλέκονται/υποστηρίζουν την εκτέλεση έργων πληροφορικής.
- Η ενίσχυση της διαφάνειας, της ιχνηλασιμότητας και της λογοδοσίας κατά τη διακυβέρνηση έργων, συστημάτων πληροφορικής και υπηρεσιών πληροφορικής.
- Η αποτελεσματικότερη διαχείριση προβλημάτων και περιστατικών δυσλειτουργίας των συστημάτων/υπηρεσιών πληροφορικής της Αρχής.
- Η βελτίωση των διαδικασιών αναβάθμισης και υλοποίησης αλλαγών (νομοθετικών, τεχνολογικών κτλ.) στα πληροφοριακά συστήματα και τις υπηρεσίες πληροφορικής της Αρχής και η ελαχιστοποίηση των κινδύνων από την ενσωμάτωσή τους.
- Η υποστήριξη της συνεργασίας των στελεχών (διοικητικών, επιχειρησιακών και τεχνικών) και των ομάδων που εμπλέκονται στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παραγωγική υποστήριξη των ΠΣ και των υπηρεσιών πληροφορικής.

Το έργο θα συμβάλει περαιτέρω στη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού της Α.Α.Δ.Ε., στον εκσυγχρονισμό των διαθέσιμων υποδομών και στην καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου κεφαλαίου της Πληροφορικής που διαθέτει η Αρχή. Η συγκεκριμένη δράση θα πρέπει να εναρμονίζεται με τη συνολικότερη επένδυση της Αρχής σε νέες τεχνολογίες, μεθοδολογίες και εργαλεία πληροφορικής, η επιτυχία της οποίας θα της επιτρέψει να ανταποκριθεί ποιοτικότερα και αποτελεσματικότερα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας σε πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπές υπηρεσίες του Δημοσίου.

8.2.1.1 Φυσικό Αντικείμενο του Έργου

Το έργο αφορά στην προμήθεια και παραμετροποίηση εργαλείων λογισμικού καθώς και στην παροχή συναφών υπηρεσιών (αναλυτικά παρακάτω) για τις ακόλουθες τρεις (3) επιχειρησιακές κατηγορίες:

- **Διαχείριση Έργων και Χαρτοφυλακίου Έργων (PPM).** Σκοπός του νέου συστήματος είναι να προσφέρει σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους που θα επιτρέψουν την υιοθέτηση μιας ολιστικής προσέγγισης για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την εκτίμηση κόστους και την εκτέλεση των έργων πληροφορικής. Το νέο σύστημα θα προσφέρει δυνατότητες ενοποιημένης οργάνωσης και διαχείρισης των έργων, δυναμικής ανάλυσης και ελέγχου των επιμέρους επιχειρησιακών και τεχνολογικών δράσεων (και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων) και αποδοτικότερης αξιοποίησης των διαθέσιμων υπολογιστικών, τεχνολογικών και υποδομών (συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπινων πόρων) της Αρχής.
- **Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM).** Σκοπός του συστήματος είναι να προσφέρει έναν αξιόπιστο τρόπο οργάνωσης της επιχειρησιακής γνώσης του οργανισμού και έναν καθολικό τρόπο τεκμηρίωσης των διαθέσιμων εφαρμογών, υπηρεσιών και στοιχείων πληροφορικής που θα επιτρέψουν την αποδοτικότερη παρακολούθηση και διαχείριση όλων των περιουσιακών στοιχείων της Αρχής. Επιπλέον, σκοπός είναι η υιοθέτηση σύγχρονων και αυτοματοποιημένων ροών εργασίας (workflows) για τη διαχείριση και την αντιμετώπιση περιστατικών (incident), προβλημάτων (problems) και αιτημάτων αλλαγής (change requests), όπως αυτά προκύπτουν κατά την παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών και των συστημάτων πληροφορικής.
- **Υποστήριξη του Κύκλου Ανάπτυξης Λογισμικού (SDLC).** Το σύστημα θα προσφέρει σύγχρονα εργαλεία και βέλτιστες πρακτικές που θα υποστηρίξουν και θα βελτιώσουν τις διαδικασίες διαχείρισης και ανάλυσης απαιτήσεων λογισμικού, ανάπτυξης κώδικα, εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού, διενέργειας ελέγχων (testing) λογισμικού, συμπεριλαμβανομένων εργαλείων που υποστηρίζουν τη συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών ομάδων που εμπλέκονται στην υλοποίηση των έργων και εγγυώνται την «απ' άκρου εις άκρον» (end-to-end) διασφάλιση ποιότητας (quality assurance) των υπό ανάπτυξη συστημάτων.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια του έργου εντάσσονται :

- Η υλοποίηση και η ενσωμάτωση στο σύστημα ροών εργασίας (workflows), πιθανόν σε αλληλεπίδραση και με τρίτα συστήματα, και πρότυπων αναφορών (σύμφωνα με το πρότυπο ITILv4) για την αυτοματοποίηση πολύπλοκων διαδικασιών με στόχο τη βελτίωση των τεχνικών και επιχειρησιακών χαρακτηριστικών και της συνεργασίας των επιμέρους ομάδων εργασίας που εμπλέκονται σε αυτές.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την ανάπτυξη στρατηγικής διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής κατά το πρότυπο ITILv4 και ISO 20000 .
- Η δημιουργία μιας ενιαίας και ενημερωμένης (up-to-date) γνωσιακής βάσης (knowledge base) και η υλοποίηση τεχνικών ανάλυσης και εξόρυξης πληροφορίας. Η γνωσιακή βάση θα τροφοδοτείται με επιχειρησιακά δεδομένα από τα επιμέρους εργαλεία και εφαρμογές λογισμικού του συστήματος και θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους χρήστες για την άντληση πληροφορίας σε πραγματικό χρόνο. Αναλυτικότερα, το σύστημα θα συλλέγει, θα αναλύει και θα οργανώνει κάθε σύνολο δεδομένων που δημιουργείται κατά την παραγωγική του λειτουργία και θα χρησιμοποιεί τεχνικές εξόρυξης δεδομένων και νέας γνώσης (data mining/discovery) προκειμένου να εντοπίζονται αλληλεξαρτήσεις στα δεδομένα/πληροφορία, να δημιουργείται νέα γνώση σχετικά με τα αντικείμενα ενδιαφέροντος, να παράγονται συστάσεις, προβλέψεις ή εκτιμήσεις κατ' απαίτηση των χρηστών του συστήματος κτλ. .
- Η υλοποίηση μιας ευέλικτης και αξιόπιστης (σημασιολογικά και τεχνολογικά) διεπαφής διαλειτουργικότητας που θα επιτρέψει την αυτοματοποιημένη και αποτελεσματική διαλειτουργικότητα

με τρίτα ΠΣ και την ασφαλή αμφίδρομη διακίνηση δεδομένων με τις εφαρμογές και τα εργαλεία του συστήματος.

- Η ολοκλήρωση των εργαλείων/εφαρμογών του νέου συστήματος με υφιστάμενα εργαλεία και εφαρμογές τα οποία θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν παράλληλα ή ενσωματωμένα στο νέο σύστημα.
- Η δημιουργία ενός αριθμού γραφείων εξυπηρέτησης (service desks) κατάλληλα παραμετροποιημένων ώστε να εξυπηρετούν τις επιμέρους επιχειρησιακές και λειτουργικές διαδικασίες των οργανικών μονάδων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. διασφαλίζοντας ωστόσο τον ενοποιημένο και ολιστικό τρόπο διακυβέρνησης των δεδομένων και των υπηρεσιών σε διαδικαστικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και διοικητικό επίπεδο.

8.2.2 Χρήστες Συστήματος και Άδειες Χρήσης

Οι χρήστες του συστήματος εντάσσονται στις εξής κατηγορίες:

- **Χρήστες Πλήρους Πρόσβασης:** στελέχη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ ή εξωτερικοί χρήστες (π.χ. στελέχη αναδόχων ή διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε. εκτός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ) που κάνουν χρήση των υπηρεσιών του συστήματος.
- **Διαχειριστές Συστήματος:** επιλεγμένα στελέχη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ/Α.Α.Δ.Ε. που έχουν εξουσιοδοτηθεί με πλήρη δικαιώματα διαχείρισης ώστε να παραμετροποιούν, να αναβαθμίζουν και να τροποποιούν οποιοδήποτε στοιχείο, υπηρεσία ή οντότητα του συστήματος.

Για κάθε εργαλείο/εφαρμογή του συστήματος και για κάθε κατηγορία χρηστών, θα προσδιοριστούν επιμέρους ρόλοι, κατά τη φάση μελέτης εφαρμογής, με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και εξουσιοδοτήσεις. **Η πρόσβαση των χρηστών στα στοιχεία λογισμικού, τις υπηρεσίες και στην επιμέρους λειτουργικότητα του συστήματος θα γίνεται βάσει ρόλων.** Η εκχώρηση και η διαχείριση των ρόλων (π.χ. μεταβολή δικαιωμάτων, δημιουργία νέων ρόλων) θα είναι αποκλειστική αρμοδιότητα και ευθύνη των διαχειριστών του συστήματος.

Το προσφερόμενο σύστημα θα παρέχει πλήρεις άδειες χρήσης ανά επιχειρησιακή κατηγορία, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακας 1.

Πίνακας 1: Αριθμός χρηστών ανά επιχειρησιακή κατηγορία

Κατηγορίες Λογισμικού	Συνολικός Αριθμός Χρηστών	Χρήστες Πλήρους Πρόσβασης	Διαχειριστές Συστήματος
Project and Portfolio Management - PPM	100	90	10
IT Service Management - ITSM	300	290	10
Software Development Life Cycle - SDLC	150	140	10

Τονίζεται πως και για τις τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες, το/τα εργαλείο/α λογισμικού που θα αποκτηθούν θα πρέπει να υποστηρίζουν επιπλέον ένα σύνολο **χρηστών περιορισμένης πρόσβασης/δυνατοτήτων**, το οποίο θα

έχει πρόσβαση σε επιλεγμένες υπηρεσίες χωρίς να εμπίπτει σε πολιτική κοστολόγησης αδειών, π.χ. δυνατότητα αποστολής αναφοράς για ένα πρόβλημα/περιστατικό, ή επισκόπηση στην περιγραφή ενός προβλήματος κτλ.

Είναι επιθυμητό οι άδειες χρήσης να έχουν απεριόριστη διάρκεια. Σε κάθε περίπτωση, η προσφερόμενη αδειοδότηση θα έχει ισχύ και θα καλύπτει την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» (παρ. 8.2.12.1), διάρκειας κατ' ελάχιστο πέντε (5) έτη από την παραλαβή του Έργου. Επιπλέον, ειδικά για τις φάσεις Δ «Εκπαίδευση χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό» και Ε «Ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος» έως και την παραλαβή του Έργου, θα ενεργοποιηθούν κατ' ελάχιστον τριάντα (30) άδειες χρήσης ανά κατηγορία λογισμικού, για την εκπαίδευση, την πραγματοποίηση των δοκιμών και την υποστήριξη της Ένταξης σε Παραγωγική λειτουργία του συστήματος από τα στελέχη της Αρχής.

8.2.3 Πολιτική Χρήσης Έτοιμου Λογισμικού

Σε περίπτωση που προσφερθεί έτοιμο λογισμικό (εμπορικό ή μη) ή χρησιμοποιηθεί τέτοιο ως μέρος του προτεινόμενου συστήματος, αυτό θα πρέπει να πληροί (τεκμηριωμένα) τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

1. Θα πρέπει να είναι συμβατό με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική (βλ 8.2.5) και τις Απαιτήσεις Ασφάλειας (βλ 8.2.6).
2. Θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος, χωρίς την ανάγκη πρόσθετων προμηθειών (π.χ. σε άδειες λογισμικού συστήματος ή εφαρμογών, εξοπλισμό, λοιπές άδειες, συνδρομές κτλ.) και θα καλύπτει χρονικά την Φάση Ε' και την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».
3. Η αδειοδότηση χρηστών θα καλύπτει, κατ' ελάχιστον, τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών όπως αποτυπώνεται στον Πίνακας 1.
4. Στην προσφορά του Αναδόχου θα πρέπει να προσαρμοστεί το πλάνο υλοποίησης και οι φάσεις του Έργου, έτσι ώστε η προμήθεια/εγκατάσταση/παραμετροποίηση κάθε εμπορικού λογισμικού να μην επηρεάζει την ομαλή εξέλιξη Έργου και την ολοκλήρωση των παραδοτέων του.
5. Οι υλοποιηθείσες προσαρμογές και παραμετροποιήσεις θα πρέπει να αποτελούν ιδιοκτησία της αναθέτουσας αρχής και να ισχύουν όλες οι απαιτήσεις της διακήρυξης σχετικά με τη μεταβίβαση κυριότητας του τελικώς παραγόμενου λογισμικού εφαρμογών ως προς το τμήμα των υλοποιηθέντων προσαρμογών.
6. Τυχόν ασυμβατότητες με τις διατιθέμενες υποδομές, που θα εμφανιστούν κατά την υλοποίηση του συστήματος, θα πρέπει να αρθούν με ενέργειες του Αναδόχου, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.

8.2.4 Λειτουργικές Απαιτήσεις

Το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης έργων και υπηρεσιών πληροφορικής αποτελείται από 3 ομάδες λειτουργικότητας, οι οποίες θα λειτουργούν ως ενιαίο σύστημα αναφορικά τόσο με την εμπειρία των χρηστών όσο και με τη διαλειτουργικότητα σε επίπεδο δεδομένων και διαδικασιών. Παρακάτω παρουσιάζονται αρχικά οι γενικές λειτουργικές απαιτήσεις και στη συνέχεια οι επιμέρους απαιτήσεις ανά επιχειρησιακή κατηγορία. Αναλυτικότερα, το νέο σύστημα θα πρέπει να πληροί τις Γενικές Λειτουργικές Απαιτήσεις που καταγράφονται στον Πίνακας 2.

Πίνακας 2: Γενικές λειτουργικές απαιτήσεις του νέου συστήματος

1.	Το σύστημα θα έχει υψηλό βαθμό παραμετροποίησης και δυνατότητες ενσωμάτωσης/ενεργοποίησης προσαρμοσμένης λειτουργικότητας.
2.	Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει εργαλείο διαχείρισης, προσβάσιμο μέσω φυλλομετρητή (web browser).
3.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παραμετροποίησης των πεδίων των βασικών οντοτήτων
4.	Το σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την τελευταία έκδοση του προτύπου ITIL (διαδικασίες, ρόλοι κλπ.).
5.	Η ταυτοποίηση των χρηστών στα επιμέρους εργαλεία και στις εφαρμογές του συστήματος (και των τριών επιχειρησιακών κατηγοριών) θα γίνεται με χρήση ενός κοινού αναγνωριστικού/διαπιστευτηρίου (π.χ. μέσω single sign-on).
6.	Το σύστημα θα υλοποιεί ένα ενοποιημένο μοντέλο διακυβέρνησης δεδομένων και ελέγχου πρόσβασης σε εφαρμογές, το οποίο θα βασίζεται σε ρόλους και θα εγγυάται την ακεραιότητα, την εμπιστευτικότητα και την εξουσιοδότηση πρόσβασης των χρηστών στα δεδομένα και τις υπηρεσίες. Η πρόσβαση των χρηστών στα εργαλεία και στις εφαρμογές του συστήματος θα γίνεται ανάλογα με το ρόλο τους.
7.	Το σύστημα θα διασφαλίζει την πλήρη, ασφαλή, αξιόπιστη και αποδοτική επικοινωνία και διαλειτουργικότητα των επιμέρους εργαλείων και εφαρμογών του (και για τις τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες).
8.	Το σύστημα θα παρέχει έναν αποτελεσματικό και ενοποιημένο τρόπο οργάνωσης και αποθήκευσης των δεδομένων ώστε το σύνολο της πληροφορίας να αποτελεί μια ασφαλή, έγκυρη και εύκολα ανακτήσιμη πηγή πληροφοριών για κάθε επιμέρους υπηρεσία, εργαλείο και εφαρμογή του.
9.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα σύνδεσης με άλλα συστήματα διαχείρισης αιτημάτων, με σκοπό την ολοκλήρωση των ροών εργασίας. Για παράδειγμα, θα πρέπει να είναι δυνατό οι χρήστες δημιουργώντας/ενημερώνοντας ένα αίτημα στο σύστημα, να δημιουργείται/ενημερώνεται κατάλληλο αίτημα στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων συνεργαζόμενου οργανισμού, μέσω διασύνδεσης ή, εφόσον το τρίτο σύστημα δεν διαθέτει δυνατότητα διασύνδεσης, με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
10.	Το σύστημα θα καταγράφει και θα αποθηκεύει σε αρχεία καταγραφής κάθε διακριτή ενέργεια που πραγματοποιείται από κάθε χρήστη σε κάθε εργαλείο και εφαρμογή.
11.	Θα παρέχεται η δυνατότητα διατήρησης των πληροφοριών που οι χρήστες εισάγουν σε διάφορα αιτήματα ακόμα και μετά τη διαγραφή των χρηστών από το σύστημα
12.	Το σύστημα θα επιτρέπει την αυτοματοποιημένη δρομολόγηση αιτημάτων, περιστατικών και προβλημάτων (βάσει του περιεχομένου τους) στα κατάλληλα κατά περίπτωση γραφεία εξυπηρέτησης ή ομάδες χρηστών.
13.	Το σύστημα θα υποστηρίζει την παραγωγή παραμετρικών, δυναμικών αναφορών σε ηλεκτρονική και εκτυπώσιμη μορφή. Οι αναφορές θα μπορούν να προσαρμόζονται από τον χρήστη ως προς το περιεχόμενο (π.χ. περιγραφή έργων και δράσεων, συμβάντα κτλ.) και να συμπεριλαμβάνουν μεταδεδομένα και στατιστικά χρήσης (π.χ. τύποι αιτημάτων, χρόνοι απόκρισης κτλ.).
14.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα εξαγωγής των αναφορών σε διαφόρους τύπους αρχείων, π.χ. excel, pdf.
15.	Το σύστημα θα παρέχει στους διαχειριστές συστήματος μηχανισμούς και μετρικές για την αξιολόγηση των παρεχόμενων εργαλείων, υπηρεσιών και εφαρμογών (της ποιότητας, της αποδοχής από τους χρήστες

	κτλ.).
16.	Η λειτουργία των εφαρμογών και οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι πλήρως εναρμονισμένες με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και τις απαιτήσεις που διέπουν τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση δεδομένων.
17.	Το σύστημα θα παρέχει ενσωματωμένο εγχειρίδιο άμεσης βοήθειας (online help) για το σύνολο της λειτουργικότητάς του με παροχή στοχευμένων οδηγιών (βάσει περιεχομένου) κατά περίπτωση ενέργειας, ροής εργασιών και οθόνης.
18.	Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την πρόσβαση σε χρήστες περιορισμένης πρόσβασης/δυνατοτήτων, χωρίς να προσμετρώνται στην κοστολόγηση των αδειών χρήσης.

Στη συνέχεια παρατίθενται οι λειτουργικές απαιτήσεις για τις εφαρμογές και τα εργαλεία του συστήματος που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος έργου. Για κάθε επιχειρησιακή κατηγορία, προσδιορίζεται το σύνολο των απαιτούμενων λειτουργικών περιοχών και οι λειτουργικές απαιτήσεις ομαδοποιούνται ανά λειτουργική περιοχή. **Διευκρινίζεται ότι η κατηγοριοποίηση των απαιτήσεων σε λειτουργικές περιοχές, όπως αυτές καταγράφονται σε κάθε επιχειρησιακή κατηγορία, είναι ρητώς ενδεικτική και χρησιμοποιείται για λόγους αποδοτικότερης οργάνωσης και σαφέστερης καταγραφής.** Η συνολική λειτουργική και επιχειρησιακή οργάνωση του νέου συστήματος δύναται να διαφοροποιείται υπό την προϋπόθεση ότι **ικανοποιούνται όλες οι λειτουργικές απαιτήσεις που καταγράφονται στους Πίνακες 3, 4 και 5 του παρόντος** και εξασφαλίζεται κάθε επιμέρους λειτουργικότητα με έναν συνολικό, ενιαίο και άρρηκτο τρόπο.

8.2.4.1 Επιχειρησιακή Κατηγορία Project and Portfolio Management

Οι βασικές λειτουργικές περιοχές του συστήματος που θα υποστηρίξει την επιχειρησιακή κατηγορία «Project and Portfolio Management» είναι:

- **Προγραμματισμός και Διαχείριση Έργου (Project Planning & Management):** Ο προγραμματισμός ενός έργου αναφέρεται στον προσδιορισμό των βασικών χαρακτηριστικών του σχετικά με τον σκοπό του, τον προϋπολογισμό, το χρονοδιάγραμμα, τους περιορισμούς ποιότητας, τη μεθοδολογία εκτέλεσης, την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια, τον έλεγχο των δράσεων, τον καθορισμό των στόχων και των δεικτών απόδοσης κλπ. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ένα σύνολο λειτουργικότητας για την αποτελεσματική παρακολούθηση και τον έλεγχο του έργου σε πραγματικό χρόνο (πληροφορίες για όλους τους διαθέσιμους πόρους, την πρόοδο εργασιών, την κατάσταση των εξαρτήσεων της κάθε δραστηριότητας από τρίτες δραστηριότητες, την κατάσταση των κινδύνων κτλ.), μέσα από τις οποίες θα είναι εφικτή η διαχείριση της εκτέλεσής του, η διασφάλιση της ομαλής εξέλιξής του και η παραγωγική καθοδήγηση και επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας του έργου.
- **Διαχείριση Χαρτοφυλακίου (Portfolio Management):** Το χαρτοφυλάκιο αποτελεί μια συλλογή έργων, τα οποία ομαδοποιούνται για την επίτευξη συγκεκριμένων υπηρεσιακών στόχων. Για κάθε χαρτοφυλάκιο, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα παραμετρικού ορισμού των χαρακτηριστικών και του περιεχομένου του, άμεσης και δυναμικής επισκόπησης, συνολικής διαχείρισης και αξιολόγησης της κατάστασης και της προόδου των έργων που συνθέτουν το χαρτοφυλάκιο.
- **Διαχείριση Προγραμμάτων (Program Management):** Ένα πρόγραμμα είναι μια ομάδα συναφών έργων η διαχείριση των οποίων γίνεται με συντονισμένο τρόπο ώστε να λαμβάνονται τα οφέλη που δεν είναι διαθέσιμα από την ατομική διαχείριση. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα στους διαχειριστές προγραμμάτων να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται σε πραγματικό χρόνο σύνθετα προγράμματα πολλαπλών έργων, τα οποία περιλαμβάνουν έργα υπό εξέλιξη, προγραμματισμένα έργα και έργα υπό σχεδιασμό.
- **Διαχείριση Πόρων (Resource Management):** Η διαχείριση πόρων δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης

σε πραγματικό χρόνο του ανθρωπίνου δυναμικού που εμπλέκεται στην εκτέλεση έργων/δράσεων ή είναι διαθέσιμο για απασχόληση. Σημαντικό είναι να υπάρχει η δυνατότητα ανάκτησης αναλυτικών πληροφοριών για την εργασιακή εμπειρία και τις ειδικές δεξιότητες των ανθρώπινων πόρων. Ο στόχος είναι να υπάρχει η σωστή επιλογή και κατανομή των ανθρώπινων πόρων στα τρέχοντα έργα, ανάλογα με τις ικανότητες/διαθεσιμότητα τους και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των έργων/δράσεων.

- **Οικονομική Διαχείριση (Financial Management):** Λειτουργικότητα που αφορά στην καταγραφή, επισκόπηση, ανάλυση και έλεγχο των κοστολογικών δεδομένων, της ανθρωποπροσπάθειας και των οικονομικών παραμέτρων των έργων πληροφορικής. Το λογισμικό θα παρέχει δυνατότητες επιμέτρησης και εκτίμησης κόστους και ανθρωποπροσπάθειας, είτε αυτά αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό είτε τα τεχνικά χαρακτηριστικά των έργων (προμήθεια εξοπλισμού, παροχή ειδικών υπηρεσιών κτλ.), δίνοντας τη δυνατότητα για έγκριση ή απόρριψη συγκεκριμένων επιλογών και αποφάσεων από εξουσιοδοτημένους χρήστες (π.χ. διαχειριστές προγραμμάτων).
- **Διαχείριση Ζήτησης (Demand Management):** Δίνεται η δυνατότητα συλλογής, προγραμματισμού και αξιολόγησης ιδεών και προτάσεων για νέα έργα, χαρτοφυλάκια ή προγράμματα έργων, καθώς και ανάλυσης προτάσεων για αλλαγές και επικαιροποιήσεις των έργων, των χαρτοφυλακίων ή των προγραμμάτων που είναι σε εξέλιξη.
- **Εργαλεία συνεργασίας (Collaboration Tools):** Χρήση σύγχρονων εργαλείων για την υποστήριξη της συνεργασίας και της επικοινωνίας μεταξύ των ομάδων εργασίας. Θα δίνεται η δυνατότητα για επικοινωνία πραγματικού χρόνου μέσω άμεσων μηνυμάτων ή κλήσεων ήχου/βίντεο. Επίσης οι ομάδες θα μπορούν να μοιράζονται και να επεξεργάζονται αρχεία (κειμένου, παρουσιάσεων κτλ.), μέσω ενός κοινού αποθετηρίου.
- **Διαχείριση Κινδύνου (Risk Management):** Η λειτουργικότητα θα προσφέρει πλήρη διαχείριση των κινδύνων (εντοπισμό, ανάλυση, αξιολόγηση/εκτίμηση, ανάληψη δράσεων αντιμετώπισης, παρακολούθηση και έλεγχο) κατά την εκτέλεση έργων πληροφορικής, καθώς και κατά την ανάπτυξη και παραγωγική λειτουργία υπηρεσιών και εφαρμογών πληροφορικής. Οι εν λόγω κίνδυνοι αφορούν στον πλήρη κύκλο ζωής και διαχείρισης έργων και υπηρεσιών και δύναται να προέρχονται από πηγές που σχετίζονται με τεχνολογικά ζητήματα, σφάλματα στρατηγικής διαχείρισης, μεταβολές του κανονιστικού πλαισίου, νομικές υποχρεώσεις, αλλαγές στα επιχειρησιακά δεδομένα, ατυχήματα, φυσικές καταστροφές κτλ..

Στον Πίνακα 3 καταγράφονται οι λειτουργικές απαιτήσεις που θα πρέπει να ικανοποιούνται από το λογισμικό της επιχειρησιακής κατηγορίας «Project and Portfolio management».

Πίνακας 3: Λειτουργικές απαιτήσεις εργαλείων της κατηγορίας Project and Portfolio Management

Προγραμματισμός και Διαχείριση Έργου - Project Planning & Management	
19.	<p>Το σύστημα θα παρέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες λειτουργίες κατά τον προγραμματισμό των έργων (planning):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Λειτουργία καθορισμού φάσεων (work packages), δράσεων (tasks), παραδοτέων (deliverables) και οροσήμων (milestones) του έργου, καθώς και μεταξύ τους συσχετίσεων. 2) Λειτουργία ορισμού (οπτικοποίησης) και παρακολούθησης χρονοπρογραμματισμού έργων (π.χ. μέσω διαγραμμάτων Gantt, pert κτλ.), 3) Λειτουργία σύνταξης και τεκμηρίωσης του προϋπολογισμού του έργου συμπεριλαμβανομένης και εκτίμησης της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας.

	<p>4) Λειτουργία διαχείρισης, παρακολούθησης και ανάλυσης χρήσης πόρων, π.χ. αιτήματα ή ανάθεση πόρων, ισοστάθμιση πόρων κλπ.</p> <p>5) Λειτουργία καθορισμού δεικτών επιδόσεων (KPIs) για έργα, δράσεις και χαρτοφυλάκια έργων και προσδιορισμού των απαιτούμενων δεδομένων για την επιμέτρηση του βαθμού κάλυψής τους.</p> <p>6) Λειτουργία ορισμού, παρακολούθησης και ανάλυσης εκτέλεσης έργων (Καθορισμός των απαραίτητων δεδομένων για την αξιολόγηση της προόδου, τη μέτρηση οφελών, την εκτίμηση/πρόβλεψη ολοκλήρωσης προγραμματισμένων εργασιών, το ρυθμό παράδοσης έργου και την ταχύτητα παράδοσης κτλ.).</p>
20.	<p>Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας Δομής Ανάλυσης Εργασιών (Work Breakdown Structure) με ιεράρχηση πολλαπλών επιπέδων και δυνατότητα προσθήκης ετικετών-κατηγοριών χαρακτηρισμού-κατηγοριοποίησης των εργασιών. Θα δίνεται δυνατότητα εκτίμησης χρόνου ολοκλήρωσης εργασιών, ανθρωποπροσπάθειας και καταγραφής εξαρτήσεων μεταξύ των επιμέρους εργασιών/δράσεων (Start-to Start, Finish-to_start κλπ).</p>
21.	<p>Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα σύνταξης, τροποποίησης, αποθήκευσης, έγκρισης και διαγραφής σχεδίων έργων και χαρτοφυλακίων έργων. Επιπλέον, για τα σχέδια έργων θα υπάρχει η δυνατότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να διατηρούνται πολλαπλές εκδόσεις. • Να συσχετίζονται και να διαμορφώνονται συνέργειες με έργα υπό εξέλιξη ή προγραμματισμένα έργα ή τρίτα σχέδια έργων. • Να πραγματοποιείται εκτίμηση χρόνου ολοκλήρωσης και κόστους, συνυπολογίζοντας τη διαθεσιμότητα των πόρων και την εξέλιξη των έργων του οργανισμού.
22.	<p>Το σύστημα θα υποστηρίζει ένα σύνολο πρότυπων μεθοδολογιών εκτέλεσης έργου (π.χ. waterfall, agile, lean, scrum κτλ.).</p>
23.	<p>Οι πρότυπες μεθοδολογίες εκτέλεσης έργου και οι ροές εργασίας που θα προσφέρει το σύστημα θα είναι παραμετροποιήσιμες και επεκτάσιμες ώστε να μπορούν να τροποποιηθούν/αναβαθμιστούν και να καλύψουν τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες των έργων.</p>
24.	<p>Το σύστημα θα επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες (π.χ. διαχειριστές έργων, προγραμμάτων και χαρτοφυλακίων) να τροποποιούν πληροφορίες ολοκληρωμένων (closed) έργων.</p>
25.	<p>Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα επισκόπησης (overview) της κατάστασης/εξέλιξης κάθε έργου με το μοντέλο «one-stop-shop». Επιπλέον, οι λεπτομέρειες για κάθε χαρακτηριστικό του έργου θα μπορούν να αντληθούν άμεσα από τη βασική οθόνη επισκόπησης.</p>
26.	<p>Οι χρήστες θα ενημερώνονται αυτοματοποιημένα μέσω notifications για κάθε αλλαγή της κατάστασης του έργου και για κάθε νέο δεδομένο που προκύπτει (και αφορά το έργο) βάσει του ρόλου τους και των εξουσιοδοτήσεών τους.</p>
27.	<p>Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα στους διαχειριστές έργων να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναγνωρίζουν κινδύνους σχετικά με την ομαλή εκτέλεση/ολοκλήρωση των έργων και προτεινόμενες (κατά περίπτωση) πολιτικές μετριασμού/διαχείρισης των κινδύνων. • Επιθεωρούν επικαιροποιημένες εκτιμήσεις (βάσει νέων δεδομένων) για την ολοκλήρωση των υπολειπόμενων εργασιών. • Αξιολογούν την κατάσταση των έργων και τον βαθμό επίτευξης των στόχων. • Υποστηρίζουν τις διαδικασίες υποβολής, εποπτικού ελέγχου (review), αποδοχής και διάχυσης των παραδοτέων του έργου. • Αποτυπώνουν και να αναλύουν τον χρόνο απασχόλησης των εμπλεκόμενων στα έργα (εξαγωγή δεδομένων σε timesheets). • Διαχειρίζονται και να ενσωματώνουν αλλαγές (αναφορές αλλαγών, εγκρίσεις, ανάλυση

	<p>επιπτώσεων αλλαγής) κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου.</p> <ul style="list-style-type: none"> Καταγράφουν συμπεράσματα από την εκτέλεση του έργου σε ένα κοινό αποθετήριο, το οποίο θα αποτελεί πηγή γνώσης για βελτίωση των διαδικασιών σε μελλοντικά έργα (knowledge base).
Διαχείριση Χαρτοφυλακίου - Portfolio Management	
28.	Το σύστημα θα υποστηρίζει τον ορισμό και την παρακολούθηση εξαρτήσεων και συνδέσεων μεταξύ διαφορετικών έργων (επαναχρησιμοποίηση πόρων/υλικού, χρονικές αλληλουχίες βημάτων, προθεσμίες παραδοτέων κτλ.).
29.	Τα χαρτοφυλάκια έργων θα ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο για τις αλλαγές στην κατάσταση των έργων που τα απαρτίζουν, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών άντλησης πληροφοριών.
30.	Το σύστημα θα υποστηρίζει ιεραρχική διαχείριση χαρτοφυλακίων (Hierarchical Portfolio Management) με δυνατότητες παραμετροποίησης ως προς τις αρμοδιότητες, τους περιορισμούς και τις εξουσιοδοτήσεις στα επιμέρους επίπεδα διαχείρισης.
31.	Το σύστημα θα προσφέρει ένα παραμετροποιήσιμο Portfolio Management Dashboard που θα επιτρέπει στους χρήστες (π.χ. διαχειριστές χαρτοφυλακίων) να οργανώνουν, να εξατομικεύουν το περιεχόμενο και τον τρόπο διαχείρισης των χαρτοφυλακίων τους.
32.	Το σύστημα θα διατηρεί κατάλογο (μητρώο/χαρτοφυλάκιο) ενεργών (εν εξελίξει και προγραμματισμένων) και ολοκληρωμένων (closed) έργων IT με πλήρη καταγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών παραμέτρων των έργων και των αποτελεσμάτων τους (ενδεικτικά αναφέρονται ως παράμετροι οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται, ο τύπος των εφαρμογών/υπηρεσιών που υλοποιούνται, το μέγεθος της ομάδας έργου, το λειτουργικό μέγεθος κλπ).
33.	Το σύστημα θα παρέχει μηχανισμό αναζήτησης έργων και χαρτοφυλακίων έργων βάσει παραμετροποιήσιμων κριτηρίων αναζήτησης (επιχειρησιακά, τεχνικά, οργανωτικά κριτήρια κτλ.).
34.	Ο μηχανισμός αναζήτησης έργων θα δίνει τη δυνατότητα κατάταξης των έργων με βάση προσαρμόσιμα κατ' απαίτηση κριτήρια επί των παραμέτρων των έργων ώστε να αντιπαραβάλλεται ένα έργο ή σχέδιο έργου με αντίστοιχα υλοποιημένα έργα.
35.	Η διαχείριση χαρτοφυλακίου θα επιτρέπει το σχεδιασμό, την (συγκριτική) ανάλυση και την εξαγωγή συμπερασμάτων επί δυναμικών σεναρίων what-if επί των παραμέτρων των έργων (εν εξελίξει, προγραμματισμένα και υπό σχεδιασμό).
36.	Το σύστημα θα δημιουργεί αυτοματοποιημένες συστάσεις (recommendations) για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης χαρτοφυλακίων έργων (π.χ. προτείνοντας συνδυασμό δράσεων, κοινή χρήση πόρων κτλ.).
Διαχείριση Προγραμμάτων - Program Management	
37.	Το σύστημα θα παρέχει μια προσαρμόσιμη οθόνη (dashboard) στο διαχειριστή προγράμματος για την άμεση επισκόπηση της κατάστασης και της εξέλιξης των έργων πληροφορικής. Επιπλέον λεπτομέρειες και ανάλυση για κάθε ενέργεια θα μπορούν να αντληθούν μόλις με ένα κλικ από τη βασική οθόνη επισκόπησης.
38.	<p>Η εργαλειοθήκη που θα προσφέρει το σύστημα για τη διαχείριση προγραμμάτων θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> • διαγράμματα ανάλυσης SWOT, • πίνακες ενδιαφερομένων (stakeholders), • διαγράμματα υπολογισμού, ανάλυσης και περιγραφής κινδύνων, • λειτουργίες προγραμματισμού σεναρίων, • λειτουργίες πρόβλεψης (forecasting) εξέλιξης έργων, • λειτουργίες προγραμματισμού σχεδίων έκτακτης ανάγκης (contingency plan), • λειτουργίες επίβλεψης πόρων και διαχείρισης προσωπικού,

	<ul style="list-style-type: none"> • λειτουργίες δημιουργίας προσαρμοσμένων γραφημάτων και αποτύπωσης στατιστικών μεγεθών, • λειτουργίες προληπτικής προσαρμογής (proactive adaptation) που οδηγούνται από συμβάντα και ενέργειες.
Διαχείριση Πόρων - Resource Management	
39.	Το σύστημα θα παρέχει σε πραγματικό χρόνο τη χρήση ανθρώπινων πόρων σε έργα πληροφορικής (πλήρες ιστορικό).
40.	Το σύστημα θα παρέχει σε πραγματικό χρόνο τη διαθεσιμότητα ανθρώπινων πόρων (στελεχών) που μπορούν να διατεθούν σε έργα πληροφορικής βάσει των δεξιοτήτων, της εμπειρίας, της θέσης τους στον οργανισμό κτλ.
41.	Το σύστημα θα υποστηρίζει παραδοσιακά (traditional/waterfall), ευέλικτα (agile) και υβριδικά μοντέλα διαχείρισης πόρων.
42.	Το σύστημα θα ενσωματώνει «μηχανή αναζήτησης και αντιστοίχισης πόρων» για την αναζήτηση πόρων βάσει κριτηρίων (επί των έργων και των χαρακτηριστικών του ανθρώπινου δυναμικού) και την εξαγωγή συστάσεων (recommendations) «στελέχωσης» των έργων/δράσεων με το καταλληλότερο κατά περίπτωση προσωπικό.
Οικονομική Διαχείριση - Financial Management	
43.	Το σύστημα θα δίνει δυνατότητα καταγραφής ποιοτικών και ποσοτικών οικονομικών παραμέτρων και κοστολογικών δεδομένων για τα έργα που υλοποιούνται με ανάθεση σύμβασης σε ανάδοχο, όπως αυτά καταγράφονται στο φάκελο σύμβασης του έργου (ενδεικτικά: προϋπολογισμός, σημεία ορόσημα, ύπαρξη δικαιώματος προαίρεσης, χρόνος λήξης σύμβασης, επιβλέπουσα υπηρεσία κλπ).
44.	Το σύστημα θα τηρεί στατιστικούς δείκτες επί των κοστολογικών δεδομένων των έργων και θα εξαγει παραμετρικές αναφορές (reports) με κριτήρια - φίλτρα .
45.	Το σύστημα θα υποστηρίζει το μοντέλο δεδομένων του ISBSG Development & Enhancement Repository ⁴ . Για κάθε έργο ανάπτυξης λογισμικού ή υλοποίησης αλλαγών σε λογισμικό θα υπάρχει η δυνατότητα καταγραφής και διαχείρισης αυτών των δεδομένων.
46.	Το σύστημα θα προσφέρει τη δυνατότητα εισαγωγής των δεδομένων από εξωτερικές πηγές σε μορφή συμβατή με το ISBSG Development & Enhancement Repository.
47.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης της ανθρωποπροσπάθειας (effort) κατά την εκτέλεση των έργων. Συγκεκριμένα, τα μέλη της ομάδας έργου θα μπορούν να καταγράφουν πόσες ώρες απασχολήθηκαν πραγματικά σε συγκεκριμένες δράσεις/εργασίες της δομής ανάλυσης εργασιών και η δυνατότητα καταγραφής θα παρέχεται απολογιστικά (μετά την εκτέλεση της εργασίας) ή και online με την αξιοποίηση timetrackers.
48.	Το σύστημα θα μπορεί να υπολογίζει, να αναλύει και να συγκρίνει αποκλίσεις μεταξύ των πραγματικών κοστολογικών δεδομένων (π.χ. ανθρωποπροσπάθεια από τα μέλη της ομάδας) που καταναλώθηκαν σε εργασίες/δράσεις του έργου και των αρχικών εκτιμήσεων που προσδιορίστηκαν κατά τον προγραμματισμό τους.
49.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα εκτίμησης κοστολογικών δεδομένων και ανάλυσης του οικονομικού αντικτύπου σχεδιαζόμενων αλλαγών σε επίπεδο έργου και σε επίπεδο portfolio.
50.	Για την εκτίμηση κόστους έργων λογισμικού, επιπλέον της Bottom up μεθοδολογίας με βάση την ανάλυση δομής εργασιών, θα πρέπει να υποστηρίζονται και μεθοδολογίες εκτίμησης κόστους βάσει του λειτουργικού μεγέθους όπως οι Cosmic, IFPUG. Ειδικότερα:

⁴ <https://www.isbsg.org/project-data/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Το σύστημα πρέπει να παρέχει πρότυπα αποτύπωσης των απαιτήσεων-χαρακτηριστικών του λογισμικού με τρόπο συμβατό με τις μεθοδολογίες ώστε να μπορούν να υπολογιστούν τα λειτουργικά σημεία (function points) με βάση τις παραπάνω μεθοδολογίες. • Το σύστημα πρέπει να αξιοποιεί στατιστικά δεδομένα που τηρεί το ίδιο ή που έχουν εισαχθεί σε αυτό ώστε να μπορεί να μετατρέψει function points σε SLOCS και να κάνει εκτιμήσεις με βάση τη μέθοδο COCOMO.
Διαχείριση Ζήτησης - Demand Management	
51.	Το σύστημα θα παρέχει έτοιμα πρότυπα περιγραφής σχεδίων έργων πληροφορικής και σχετικών δράσεων. Η οργάνωση και το περιεχόμενο των σχεδίων θα μπορεί να αντλεί δεδομένα και να συσχετίζεται με τα υφιστάμενα έργα (εν εξελίξει και προγραμματισμένα).
52.	Το σύστημα θα διατηρεί εγγραφές καταγραφής (logs) για κάθε αλλαγή κατάστασης των σχεδίων των έργων/χαρτοφυλακίων και θα παρουσιάζει λεπτομέρειες για κάθε ενέργεια επί ενός σχεδίου από οποιοδήποτε χρήστη.
53.	Το σύστημα θα επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες να ορίζουν και να παραμετροποιούν τα πρότυπα των σχεδίων έργων (π.χ. διαχειριστές προγραμμάτων), καθώς επίσης και να ενσωματώνουν νέα πρότυπα σχεδίων (π.χ. διαχειριστές χαρτοφυλακίων).
Εργαλεία συνεργασίας - Collaboration Tools	
54.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των χρηστών, για παράδειγμα μέσω chat μεταξύ των μελών μιας ομάδας έργου.
55.	Το σύστημα θα παρέχει δυνατότητες διαμοιρασμού αρχείων μεταξύ των χρηστών, ο διαμοιρασμός των οποίων θα ελέγχεται ως προς την εμπιστευτικότητα.
56.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα δημιουργίας ανοιχτών (public) και κλειστών (private) αποθετηρίων εγγράφων, όπου η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης τους θα καθορίζεται από εξουσιοδοτημένους χρήστες (π.χ. διαχειριστές έργων, προγραμμάτων κτλ.).
57.	Τα αποθετήρια εγγράφων του συστήματος θα έχουν δυνατότητα άμεσης ενσωμάτωσης εγγράφων που βρίσκονται (κατ' ελάχιστον) στο SharePoint Online, στο Microsoft Teams και στο OneDrive.
58.	Το σύστημα θα διαθέτει ένα περιβάλλον συνεργατικής υποστήριξης και αλληλεπίδρασης (collaboration space) για κάθε ομάδα έργου. Τα μέλη της εκάστοτε ομάδας, για παράδειγμα, θα έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν για το έργο τους με τη μορφή σχολίων, να ενημερώνονται για γενικές πληροφορίες ή εκδηλώσεις που τους ενδιαφέρουν.
59.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης/ολοκλήρωσης με τρίτα (third party) εργαλεία τηλεδιάσκεψης (πχ MS Teams, Webex, Zoom).
60.	Το σύστημα θα παρέχει έναν παραμετροποιήσιμο (από τον διαχειριστή συστήματος) μηχανισμό άμεσων ειδοποιήσεων (live notifications) με δυνατότητα αποστολής μαζικών (mass) και εξατομικευμένων (individual) ειδοποιήσεων μέσα από πολλαπλά κανάλια (app notifications, sms, emails).
Διαχείριση Κινδύνου - Risk Management	
61.	Το σύστημα θα προσφέρει εργαλεία διαχείρισης κινδύνου που καλύπτουν τον πλήρη κύκλο διαχείρισης (identification, analysis, monitoring, control) σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, προγράμματος και έργου.
62.	Το σύστημα θα παρέχει μια εργαλειοθήκη διαφορετικών τεχνικών οργάνωσης και διαχείρισης των κινδύνων που συμπεριλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις εξής τεχνικές: <ul style="list-style-type: none"> • Root Cause Analysis, • SWOT Analysis,

	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Assessment Templates, • Bow-tie Analysis, • Probability/impact Matrix.
63.	Το σύστημα θα πρέπει να κατηγοριοποιεί τους κινδύνους (π.χ. κίνδυνος συμμόρφωσης, τεχνολογικός κίνδυνος κλπ)
64.	Το σύστημα θα παρέχει τεχνικές ποσοτικής (quantitative) και ποιοτικής (qualitative) ανάλυσης/εκτίμησης κινδύνου.
65.	Το σύστημα θα διατηρεί αναλυτικό μητρώο κινδύνων για όλα τα έργα πληροφορικής του οργανισμού.
66.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης (tracking) των κινδύνων σε πραγματικό χρόνο και άμεσης αποστολής ειδοποιήσεων (alerting).
67.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα αυτόματου υπολογισμού και αξιολόγησης των κινδύνων (risk automation) των έργων πληροφορικής, με βάση την πορεία εκτέλεσής τους και συναφείς μετρικές (π.χ. ανάλυση περιστατικών, στρατηγικές αποφάσεις του οργανισμού κτλ.).

8.2.4.2 Επιχειρησιακή Κατηγορία IT Service Management

Οι βασικές λειτουργικές περιοχές του συστήματος που θα υποστηρίξει την επιχειρησιακή κατηγορία «IT Service Management» είναι:

- **Διαχείριση Αιτημάτων (Request Management):** Η διαχείριση αιτημάτων αφορά λειτουργικότητες δημιουργίας, οργάνωσης, ιεράρχησης και παρακολούθησης αιτημάτων που υποβάλλουν οι χρήστες και συνδέονται με υπηρεσίες, διαδικασίες, στοιχεία δεδομένων ή έργα πληροφορικής του οργανισμού. Επιπλέον, αφορά λειτουργικότητες για τον τρόπο που ορίζονται ρόλοι, αυτοματισμοί και εξουσιοδοτήσεις για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων (προτεραιοποίηση, συγκέντρωση, ανάθεση, σύνδεση με στοιχεία πληροφορικής κτλ.) προς επίλυσή τους.
- **Διαχείριση Περιστατικών (Incident Management):** Η διαχείριση περιστατικών αποσκοπεί στην έγκαιρη αναγνώριση περιστατικών (incidents) και στην άμεση και αξιόπιστη αποκατάσταση της κανονικής λειτουργίας των διατιθέμενων υπηρεσιών ή άλλων στοιχείων πληροφορικής, ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπό τους στις επιχειρησιακές λειτουργίες του οργανισμού.
- **Διαχείριση Συμβάντων (Event Management):** Λειτουργίες διαχείρισης συμβάντων ώστε να παρακολουθούνται και να αναλύονται σε πραγματικό χρόνο κρίσιμα συμβάντα (events) που αφορούν στις υποδομές και στις υπηρεσίες πληροφορικής του οργανισμού, να ενεργοποιούνται αυτόματες διαδικασίες αντιμετώπισης και να αξιολογείται ο αντίκτυπός τους στη διαχείριση κινδύνων.
- **Διαχείριση Προβλημάτων (Problem Management):** Λειτουργίες που αφορούν στην αναγνώριση, στην ανάλυση και στην προληπτική προστασία έναντι προβλημάτων που σχετίζονται με τις υπηρεσίες πληροφορικής και τα στοιχεία πληροφορικής του οργανισμού. Στόχος είναι η έγκαιρη και η αποτελεσματικότερη πρόληψη, διαχείριση και επίλυση προβλημάτων.
- **Διαχείριση Καταλόγου Υπηρεσιών (Service Catalogue Management):** Λειτουργίες που σχετίζονται με την οργάνωση και τη διαχείριση του καταλόγου υπηρεσιών (service catalogue) του οργανισμού. Ο κατάλογος υπηρεσιών περιέχει ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες (τεχνικές, λειτουργικές και επιχειρησιακές) για όλες τις τρέχουσες και τις υπό ανάπτυξη υπηρεσίες του οργανισμού.
- **Διαχείριση Αλλαγών (Change Management):** Λειτουργικότητα που αφορά στη διαχείριση αλλαγών στις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφορικής με παράλληλη αναγνώριση και ελαχιστοποίηση των σχετικών κινδύνων. Η υλοποίηση των αλλαγών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την Πολιτική Διαχείρισης Αλλαγών του Πλαισίου Ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε. .

- **Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων και Διαμόρφωσης Υπηρεσιών (Service Asset and Configuration Management):** Λειτουργικότητα που αναφέρεται στην καταγραφή και στην παρακολούθηση όλων των περιουσιακών στοιχείων (assets) του οργανισμού και στην σύνδεσή τους με τα Στοιχεία Διαμόρφωσης (Configuration Items – CI) του παραγωγικού περιβάλλοντος, π.χ. υπηρεσίες πληροφορικής, διαδικασίες, εξοπλισμός, ψηφιακά αρχεία κτλ., όπως αυτά συντηρούνται, αναβαθμίζονται και διατίθενται προς χρήση από τη Βάση Δεδομένων Διαχείρισης Διαμόρφωσης (Configuration Management Data Base - CMDB).
- **Διαχείριση Γνωσιακής Βάσης (Knowledge Base Management):** Λειτουργικότητα που αφορά στη συγκέντρωση, την ανάλυση, τη μοντελοποίηση, την αποθήκευση και την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσης σχετικά με τα στοιχεία πληροφορικής, τα περιστατικά, τα συμβάντα κτλ. του οργανισμού, η οποία διατηρείται και διακινείται μέσα από το επιχειρησιακό περιβάλλον του συστήματος. Η γνωσιακή βάση θα υποστηρίζεται από τεχνικές εξόρυξης δεδομένων και ανακάλυψης νέας γνώσης προκειμένου να εντοπίζεται άγνωστη πληροφορία και να δημιουργείται πιο ολοκληρωμένη γνώση για τα στοιχεία ενδιαφέροντος του συστήματος.
- **Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Management):** Η Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών αποτελείται από λειτουργικότητες που συμβάλουν στη συγκέντρωση και στην τεκμηρίωση στοιχείων για την παρακολούθηση των στόχων που έχουν τεθεί σχετικά με την επίτευξη των συμφωνημένων επιπέδων υπηρεσιών (SLAs) τόσο για τις παρεχόμενες όσο και για τις προσφερόμενες υπηρεσίες από και προς την Αρχή αντίστοιχα, καθώς και στη διασφάλιση πως η παροχή υπηρεσιών αξιολογείται, παρακολουθείται και διαχειρίζεται με αποτελεσματικό τρόπο σε σχέση με τους ανωτέρω στόχους.

Στον Πίνακα 4 καταγράφονται οι λειτουργικές απαιτήσεις που θα πρέπει να ικανοποιούνται από το λογισμικό της επιχειρησιακής κατηγορίας “IT Service Management”.

Πίνακας 4: Λειτουργικές απαιτήσεις εργαλείων της κατηγορίας IT Service Management

Διαχείριση Αιτημάτων - Request Management	
68.	Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργικότητα που επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν, ταξινομούν, εγκρίνουν, ενημερώνουν και κλείνουν ή ακυρώνουν εγγραφές αιτημάτων.
69.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να διαμορφώνουν μοντέλα δυναμικών αιτημάτων και ροές εργασιών για διαφορετικούς τύπους αιτημάτων που υποστηρίζουν εγκρίσεις πολλαπλών επιπέδων.
70.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να δίνουν προτεραιότητα σε αιτήματα υπηρεσιών με βάση ένα τυπικό σχήμα ιεράρχησης προτεραιοτήτων/κρισιμότητας που προκύπτει από την αξιολόγηση του επιχειρησιακού αντίκτυπου και του επείγοντος χαρακτήρα του αιτήματος.
71.	Το σύστημα θα διαθέτει στους χρήστες έναν αριθμό από προτυποποιημένες φόρμες καταγραφής αιτημάτων προσαρμοσμένες σε «κατηγορίες ενδιαφέροντος».
72.	Το σύστημα θα υποστηρίζει την ανάθεση εργασιών σε άτομα ή ομάδες ατόμων που πρέπει να ολοκληρωθούν εντός καθορισμένων χρονικών ορίων ανα στάδιο στο πλαίσιο μιας ροής εργασίας.
73.	Το σύστημα θα επιτρέπει την καταγραφή αιτημάτων ανεξάρτητα από το κανάλι μεταβίβασης, όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεφωνική κλήση κλπ.
74.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να συνδέουν τα αιτήματά τους με κάθε στοιχείο πληροφορικής της Βάσης Δεδομένων Διαχείρισης Διαμόρφωσης με χρήση αυτοματισμών ως προς την περιγραφή, τη συμπλήρωση και υποβολή των αιτημάτων (εύκολη αναζήτηση στοιχείων πληροφορικής, αυτόματη

	συμπλήρωση πεδίων της περιγραφής, προσδιορισμός του κατάλληλου αποδέκτη κτλ.).
75.	Το σύστημα θα υποστηρίζει αυτόματη αντιστοίχιση/ανάθεση αιτήματος σε συγκεκριμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών ανάλογα με συγκεκριμένες πληροφορίες του αιτήματος (τύπος, τοποθεσία χρήστη, κ.λπ.)
76.	Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη σύνδεση μεταξύ αιτημάτων αλλά και τη σύνδεση αιτημάτων με περιστατικά, συμβάντα ή προβλήματα, με σκοπό την κοινή τους παρακολούθηση ή/και αντιμετώπιση.
77.	Το σύστημα θα επιτρέπει στον τελικό χρήστη να επικαιροποιεί και να ενεργοποιεί εκ νέου ένα παλαιότερο αίτημα, ακόμα και αν αυτό έχει επιλυθεί και χαρακτηριστεί ολοκληρωμένο.
78.	Το σύστημα θα επιτρέπει τη συλλογή σχολίων του τελικού χρήστη (feedback) μετά την επίλυση ενός αιτήματος.
79.	Το σύστημα θα επιτρέπει την ενημέρωση της κατάστασης των (ανοιχτών) αιτημάτων με αυτόματο τρόπο βάσει συμβάντων (events) ή ενεργειών που πραγματοποιούνται σε σχετικές υπηρεσίες, έργα ή/και στοιχεία πληροφορικής του οργανισμού (π.χ. επίλυση περιστατικών, υλοποίηση απαιτήσεων, τροποποίηση διαδικασίας, αλλαγή policy υπηρεσίας, εγκατάσταση λογισμικού ως μέρος του έργου κτλ.).
80.	Ο διαχειριστής του συστήματος θα έχει τη δυνατότητα κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> • να παραμετροποιεί και να καθορίζει τα χαρακτηριστικά των προτύπων για τα αιτήματα (δυνατές καταστάσεις, προτεραιότητα, περιορισμοί στην περιγραφή κτλ.), • να διαμορφώνει νέα πρότυπα και να τα ενσωματώνει στα διαθέσιμα, • να καθορίζει και να τροποποιεί την οργάνωση της ιεραρχίας ρόλων και τις ενέργειες που μπορεί να κάνει κάθε ρόλος που εμπλέκεται στην εξυπηρέτηση αιτημάτων.
81.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να λαμβάνουν ενημερώσεις/αναφορές σχετικά με την πρόοδο (αλλαγές) των αιτημάτων τους μέσω email, notifications στην εφαρμογή και sms σε κινητές συσκευές.
Διαχείριση Περιστατικών - Incident Management	
82.	Το σύστημα θα προσφέρει έναν αριθμό από πρότυπες ροές διαχείρισης περιστατικών, η διαμόρφωση των οποίων (σχετικές ενέργειες, αλληλουχία και χαρακτηριστικά καταστάσεων κτλ.) θα είναι παραμετροποιήσιμη από τους διαχειριστές.
83.	Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργικότητα που επιτρέπει στους χρήστες να υποβάλλουν περιστατικά και να προβάλλουν την κατάστασή τους μέσω μιας πύλης αυτοεξυπηρέτησης.
84.	Το σύστημα θα λαμβάνει αναφορές και στοιχεία για περιστατικά, μέσω ενσωματωμένων αυτοματισμών/κανόνων σε τμήματα λογισμικού και στοιχεία πληροφορικής (π.χ. αυτοματισμοί που ανιχνεύουν συγκεκριμένα λάθη/εξαιρέσεις/αλλαγές κατάστασης) καθώς και μέσω αιτημάτων (requests) που υποβάλλονται από χρήστες.
85.	Το σύστημα θα επιτρέπει την αναφορά περιστατικών και μέσω email παρέχοντας βοήθεια για τη επαρκή διατύπωση και καταγραφή των περιστατικών.
86.	Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες που επιτρέπουν στους χρήστες να κατηγοριοποιούν περιστατικά με βάση ένα τυπικό σχήμα κατηγοριοποίησης.
87.	Το σύστημα θα αναγνωρίζει (identify) και θα κατηγοριοποιεί (classify) τα περιστατικά με αυτόματο τρόπο.
88.	Το σύστημα θα κατηγοριοποιεί τα περιστατικά βάσει κριτηρίων, π.χ. αντίκτυπος σε παραγωγικές υπηρεσίες, τύπος/πλήθος στοιχείων πληροφορικής/χρηστών που επηρεάζονται, απαιτούμενες δεξιότητες στελεχών κτλ., τα οποία είναι παραμετροποιήσιμα από τους διαχειριστές.
89.	Το σύστημα θα μπορεί να ενεργοποιεί ενέργειες/μηχανισμούς/διαδικασίες επίλυσης περιστατικών με αυτόματο τρόπο, καθώς και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους.
90.	Το σύστημα θα αναλύει τα περιστατικά με σκοπό να προσδιορίσει τον αντίκτυπό τους (πιθανούς κινδύνους) σε έργα ή επιμέρους στοιχεία πληροφορικής.

91.	Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη σύνδεση μεταξύ περιστατικών αλλά και τη σύνδεση περιστατικών με αιτήματα, συμβάντα ή προβλήματα, με σκοπό την κοινή τους παρακολούθηση ή/και αντιμετώπιση.
92.	Το σύστημα θα επιτρέπει τη δημιουργία στοχευμένων ομάδων δράσης αντιμετώπισης περιστατικών (situation rooms) κατά περίπτωση, διασφαλίζοντας ένα γρήγορο, αξιόπιστο και αποτελεσματικό τρόπο σύστασης των ομάδων (άμεση ενημέρωση, εύκολη επικοινωνία, κλιμάκωση συμμετοχών κτλ.) και ανάλυσης των περιστατικών (ανάκτηση και διαμοιρασμός logs, συντονισμός ενεργειών κτλ.).
93.	Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργικότητα που επιτρέπει στους χρήστες να αναπτύξουν πρότυπα για επαναλαμβανόμενα περιστατικά.
Διαχείριση Συμβάντων - Event Management	
94.	Το σύστημα θα προσφέρει εργαλεία ενεργητικής παρακολούθησης (active monitoring) συμβάντων, ώστε να παρακολουθούνται σε πραγματικό χρόνο η κατάσταση και η διαθεσιμότητα κρίσιμων στοιχείων διαμόρφωσης.
95.	Το σύστημα θα προσφέρει εργαλεία παθητικής παρακολούθησης (passive monitoring) συμβάντων ώστε να εντοπίζονται συμβάντα μέσα από την ανάλυση και τη συσχέτιση αρχείων καταγραφής (logs), ειδοποιήσεων (alerts) κτλ που αφορούν τα στοιχεία διαμόρφωσης.
96.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα ανάλυσης συμβάντων σε πραγματικό χρόνο και άμεσης επικαιροποίησης του μητρώου κινδύνων και των αντίστοιχων μετρικών.
97.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των συμβάντων ανάλογα με την κρισιμότητά τους (πχ ενημερωτικό, προειδοποίησης, εξαιρέσης).
98.	Το σύστημα θα υποστηρίζει την αυτόματη επεξεργασία και ανάλυση των συμβάντων ώστε να αποφασίζει i) αν ένα (ή περισσότερα) συμβάν αποτελεί περιστατικό (incident), και ii) αν απαιτείται κάποια αλλαγή (change) σε κάποια υπηρεσία ή στοιχείο διαμόρφωσης.
99.	Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη σύνδεση μεταξύ συμβάντων αλλά και τη σύνδεση συμβάντων με αιτήματα, περιστατικά ή προβλήματα, με σκοπό την κοινή τους παρακολούθηση ή/και αντιμετώπιση.
100.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα να συσχετίζει/συνδέει εγγραφές συμβάντων με υπηρεσίες του καταλόγου, με στοιχεία διαμόρφωσης και ομάδες στοιχείων διαμόρφωσης.
101.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα αποστολής αυτόματων ειδοποιήσεων (notifications) στην κατάλληλη υπηρεσία (π.χ. επιχειρησιακός υπεύθυνος) ή ομάδα δράσης ως αποτέλεσμα της ανίχνευσης συμβάντων.
102.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα ενεργοποίησης αυτόματων ενεργειών/διαδικασιών αντιμετώπισης κατά περίπτωση εμφάνισης συμβάντων.
Διαχείριση Προβλημάτων - Problem Management	
103.	Το σύστημα θα έχει τη δυνατότητα αυτόματης αναγνώρισης/διάγνωσης (identification) και αυτόματης ανάλυσης (analysis) προβλημάτων (π.χ. εύρεση/ανάλυση συμβάντων, συσχέτιση στοιχείων διαμόρφωσης, ανάλυση παλαιότερων γνωσιακών άρθρων, ανάλυση αρχείων καταγραφής, κατηγοριοποίηση προβλημάτων ανάλογα με το βαθμό επείγοντος κτλ.).
104.	Το σύστημα θα προσφέρει δυνατότητες άμεσης διαχείρισης προβλημάτων (reactive problem management) με την αυτόματη ενεργοποίηση των καταλληλότερων μηχανισμών/διαδικασιών (workarounds) για την αντιμετώπιση κάθε προβλήματος.
105.	Το σύστημα θα προσφέρει δυνατότητες προληπτικής διαχείρισης προβλημάτων (proactive problem management) για τον εντοπισμό προβλημάτων που είναι πιθανό να προκύψουν. Για παράδειγμα, η προληπτική διαχείριση μπορεί να περιλαμβάνει offline ανάλυση συμβάντων, αρχείων καταγραφής λειτουργίας κλπ. με σκοπό τον εντοπισμό μοτίβων που υποδεικνύουν την παρουσία υποκείμενων σφαλμάτων.

106.	Το σύστημα θα διατηρεί το πλήρες ιστορικό των προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί (ενδεικτικά θα καταγράφεται ο χρόνος εντοπισμού, τα επηρεαζόμενα στοιχεία διαμόρφωσης, η ομάδα/άτομα που αναλαμβάνει την αντιμετώπιση, οι ενέργειες με σκοπό την επίλυση κτλ.).
107.	Το σύστημα θα προσφέρει συστάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσης και του περιεχομένου της βάσης δεδομένων προβλημάτων (πχ προσαρμοσμένοι κωδικοί, συσχετισμός/ένωση προβλημάτων, κατηγοριοποίηση προβλημάτων κτλ).
108.	Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη σύνδεση μεταξύ προβλημάτων αλλά και τη σύνδεση προβλημάτων με αιτήματα, περιστατικά ή συμβάντα, με σκοπό την κοινή τους παρακολούθηση ή/και αντιμετώπιση.
109.	Το σύστημα θα διαθέτει στους χρήστες έναν αριθμό από πρότυπα για την καταγραφή των προβλημάτων (ελεύθερο κείμενο, screenshots, συνημμένα αρχεία, σύνδεση στοιχείων πληροφορικής κτλ).
110.	Τα πρότυπα καταγραφής προβλημάτων θα είναι παραμετροποιήσιμα από τους διαχειριστές. Επιπλέον, θα δίνεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης νέων προτύπων.
111.	Το σύστημα θα δημιουργεί αυτόματες πολυκαναλικές (εντός της εφαρμογής, SMS, email κτλ.) ειδοποιήσεις (notifications) στους χρήστες όπου ανατέθηκε η αντιμετώπιση κάποιου προβλήματος. Οι ειδοποιήσεις θα συμπεριλαμβάνουν σύντομη περιγραφή του προβλήματος.
Διαχείριση Καταλόγου Υπηρεσιών - Service Catalogue Management	
112.	Το σύστημα θα διαθέτει έναν αριθμό από πρότυπα για την καταλογογράφηση (εισαγωγή) και την τεκμηρίωση νέων υπηρεσιών (θα περιλαμβάνει λειτουργικές, τεχνικές και επιχειρησιακές προδιαγραφές, RFCs, εξαρτήσεις από τρίτες υπηρεσίες, αρμοδιότητες στελεχών/τμημάτων κτλ.).
113.	Τα πρότυπα καταλογογράφησης υπηρεσιών θα είναι παραμετροποιήσιμα από τους διαχειριστές. Επιπλέον, θα δίνεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης νέων προτύπων.
114.	Με βάση τα καταγεγραμμένα συμβάντα, περιστατικά και προβλήματα το σύστημα θα παράγει συστάσεις (recommendations) προς τους διαχειριστές υπηρεσιών (π.χ. επιχειρησιακούς υπεύθυνους υπηρεσιών), για διορθωτικές/βελτιωτικές ενέργειες επί της τεκμηρίωσης των υπηρεσιών του καταλόγου.
115.	Το σύστημα θα επιτρέπει την ομαδοποίηση και την ιεράρχηση των υπηρεσιών με βάση τα χαρακτηριστικά τους.
116.	Το σύστημα θα επιτρέπει τη δυνατότητα εκχώρησης διαφορετικών επιπέδων πρόσβασης σε χρήστες (ή ομάδες χρηστών) ανά υπηρεσία, π.χ. διαχειριστής, συντονιστής, απλός χρήστης.
117.	Το σύστημα θα προσφέρει μηχανή αναζήτησης υπηρεσιών που να επιτρέπει στους χρήστες να εντοπίζουν και να ανακτούν την τεκμηρίωση των υπηρεσιών γρήγορα και αξιόπιστα.
Διαχείριση Αλλαγών - Change Management	
118.	Το σύστημα θα παρέχει τυποποιημένες ροές εργασίας (workflows) για i) προεγκεκριμένες αλλαγές (standard changes), ii) αλλαγές έκτακτης ανάγκης (emergency changes) και iii) κανονικές αλλαγές (normal changes).
119.	Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργικότητα που επιτρέπει στους χρήστες να βλέπουν τα επηρεαζόμενα CI μετά από μια εγγραφή αλλαγής και να προβάλλει τα επηρεαζόμενα CIs και τις επηρεαζόμενες υπηρεσίες μέσω οπτικής απεικόνισης.
120.	Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες ανάλυσης κινδύνου και σχετικών επιπτώσεων πριν την υλοποίηση επικείμενων αλλαγών.
121.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν, να ταξινομούν, να εγκρίνουν, να ενημερώνουν και να κλείνουν (ή να ακυρώνουν) αιτήματα αλλαγών βάσει εξουσιοδοτήσεων.
122.	Οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να δημιουργούν, να ταξινομούν, να εγκρίνουν, να ενημερώνουν, να ακυρώνουν και να κλείνουν αιτήματα αλλαγών.

123.	Το σύστημα θα δρομολογεί αυτόματα τα αιτήματα αλλαγής προς έγκριση και επεξεργασία στους κατάλληλους χρήστες (ομάδες χρηστών). Η ενημέρωση θα γίνεται με ειδοποιήσεις μέσα από πολλαπλά κανάλια (app notifications, sms, emails).
124.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να συνδέουν τα αιτήματα αλλαγών με υπηρεσίες και στοιχεία διαμόρφωσης που επηρεάζονται από αυτές. Η δυνατότητα αυτή θα δίνεται τόσο κατά την υποβολή όσο και κατά την επεξεργασία των αιτημάτων.
125.	Οι υλοποιημένες αλλαγές θα δημιουργούν αυτόματες ενημερώσεις του καταλόγου υπηρεσιών και της CMDB.
126.	Για κάθε αίτημα/υλοποίηση αλλαγής θα διατηρείται πλήρες ιστορικό από τη στιγμή υποβολής αίτησης μέχρι τη στιγμή ολοκλήρωσής της (κατάσταση αλλαγής, εμπλεκόμενοι χρήστες κτλ.).
127.	Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει ημερολόγιο αλλαγών.
Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων και Διαμόρφωσης Υπηρεσιών - Service Asset and Configuration Management	
128.	Το σύστημα θα προσφέρει τη δυνατότητα καταγραφής ενός επεκτάσιμου συνόλου από δεδομένα και υλοποίησης ενός συνόλου από ροές εργασίας (workflows) σχετικά με τη διαχείριση των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης Υπηρεσιών. Επίσης θα παρέχει τη δυνατότητα τροποποίησης των ροών εργασίας και την ενσωμάτωση νέων.
129.	Το σύστημα θα προσφέρει ένα σύνολο παραμετροποιήσιμων dashboards για την προβολή και την επισκόπηση των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης.
130.	Το σύστημα θα προσφέρει λειτουργικότητα οπτικής απεικόνισης των σχέσεων μεταξύ των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης, καθώς και μεταξύ των επιμέρους Στοιχείων Διαμόρφωσης.
131.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα μαζικής εισαγωγής και εξαγωγής δεδομένων σχετικά με τα περιουσιακά στοιχεία και τα στοιχεία διαμόρφωσης, π.χ. με χρήση αρχείων CSV ή XML.
132.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα κλειδώματος ενός Περιουσιακού Στοιχείου ή Στοιχείου Διαμόρφωσης ώστε να μην υπάρχει δυνατότητα αλλαγής του.
133.	Το σύστημα θα διατηρεί ιστορικό αλλαγών στα χαρακτηριστικά (attributes) όλων των Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης.
134.	Το σύστημα θα προσφέρει μηχανή αναζήτησης Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης που να επιτρέπει στους χρήστες γρήγορη και αξιόπιστη ανάκτηση με χρήση πολλαπλών πεδίων-χαρακτηριστικών και περιεχομένου.
135.	Το σύστημα θα υλοποιεί διαδικασίες επαλήθευσης (verification) των χαρακτηριστικών των νέων Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης κατά την εισαγωγή τους.
136.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να επεξεργαστούν και να τροποποιήσουν τα χαρακτηριστικά των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης βάσει ρόλων και εξουσιοδοτήσεων.
137.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα αποστολής αυτόματων ειδοποιήσεων βάσει κανόνων επί (αλλαγών) της κατάστασης των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης, π.χ. χρονική λήξη αδειών χρήσης εμπορικού λογισμικού, χρονική λήξη συντήρησης εφαρμογής κτλ. .
138.	Το σύστημα θα επιτρέπει την καταγραφή εξαρτήσεων ή/και συνδέσεων Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης. Κατά την υλοποίηση αλλαγών, το σύστημα θα συγχρονίζει αυτόματα τις καταστάσεις εξαρτώμενων ή/και συνδεδεμένων Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης.
139.	Οι διαχειριστές του συστήματος θα μπορούν να τροποποιήσουν/εμπλουτίσουν τα χαρακτηριστικά των στοιχείων διαμόρφωσης και τα πρότυπα εξαρτήσεων της CMDB.
140.	Το σύστημα θα παρέχει χειροκίνητους και αυτοματοποιημένους μηχανισμούς επαλήθευσης (verification)

	και τακτικών ελέγχων (auditing) στα στοιχεία διαμόρφωσης της CMDB ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες στο configuration management είναι ακριβείς και ότι όλα τα Cis αναγνωρίζονται και καταγράφονται στο σύστημα.
141.	Το σύστημα θα συγχρονίζει με αυτοματοποιημένο τρόπο το περιεχόμενο της CMDB με το περιεχόμενο του καταλόγου υπηρεσιών (Service Catalogue).
Διαχείριση Γνωσιακής Βάσης - Knowledge Base Management	
142.	Το σύστημα θα προσφέρει πρότυπα στους χρήστες ώστε να δημιουργούν περιεχόμενο και να ενσωματώνουν γνωσιακά άρθρα σχετικά με τα στοιχεία πληροφορικής.
143.	Το σύστημα θα προσφέρει ένα σύνολο από ροές εργασίας για τη διαχείριση του πλήρους κύκλου ζωής των άρθρων γνώσης (π.χ. υποβολή, επεξεργασία, αναθεώρηση, έγκριση, δημοσίευση, σύνδεση με προβλήματα/περιστατικά, παρακολούθηση χρήσης κ.λπ.).
144.	Το σύστημα θα αναλύει το περιεχόμενο των περιστατικών, των προβλημάτων και των συμβάντων που καταγράφονται, όπως επίσης και τις ενέργειες αντιμετώπισής τους, ώστε να ενσωματώνει νέα πληροφορία και να εμπλουτίζει τη γνωσιακή βάση με αυτόματο τρόπο.
145.	Το σύστημα θα τηρεί Κατάλογο Γνωστών Προβλημάτων (KEL - Known Error List) που θα περιλαμβάνει ενδεχόμενα work arounds (εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης). Κάθε εγγραφή στον Κατάλογο θα συσχετίζεται με το σύστημα/έργο κλπ που αφορά και θα τηρείται μέχρι ουσιαστικής επιλύσεως του προβλήματος.
146.	Το σύστημα θα υλοποιεί τεχνικές εξόρυξης δεδομένων και ανακάλυψης νέας γνώσης επί του περιεχομένου της γνωσιακής βάσης.
147.	Το σύστημα θα επιτρέπει στο διαχειριστή να ρυθμίζει τη σημαντικότητα και τη συνάφεια των γνωσιακών άρθρων (π.χ. με χρήση λέξεων κλειδιών) καθώς και να διαχειρίζεται τον Κατάλογο Γνωστών Προβλημάτων (KEL - Known Error List).
148.	Το σύστημα θα προσφέρει μηχανή αναζήτησης γνωσιακών άρθρων βάσει πεδίων και βάσει περιεχομένου.
149.	Το σύστημα θα παρέχει έναν επεξεργαστή εμπλουτισμένου κειμένου (RTE) που να υποστηρίζει εξωτερικούς συνδέσμους, συνδέσμους από έγγραφο σε έγγραφο και επισύναψη εικόνων σε έγγραφα κτλ..
150.	Το σύστημα θα προσφέρει λειτουργικότητα που να επιτρέπει στους χρήστες να παρέχουν ανατροφοδότηση (feedback) για τη βαθμολόγηση περιεχομένου και για τη σχετικότητα του με βάση την αναζήτηση.
Διαχείριση Επιπέδου Εξυπηρέτησης – Service Level Management	
151.	Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργικότητα που επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν συμφωνίες και συμβάσεις.
152.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν πληροφορίες Διαχείρισης Επιπέδου Εξυπηρέτησης (επίπεδα υπηρεσιών, στοιχεία συμφωνιών και συμβάσεων) στη Βάση Δεδομένων Διαχείρισης Διαμόρφωσης (CMDB).
153.	Το σύστημα θα παρέχει την υποστήριξη πολλαπλών Συμφωνιών επίπεδου εξυπηρέτησης (SLA).
154.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα παρακολουθησης της επίτευξης του επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης κάθε προσφερόμενης/παρεχόμενης υπηρεσίας.
155.	Το σύστημα θα διατηρεί ιστορικά δεδομένα αποτελεσμάτων επιπέδου εξυπηρέτησης για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία.
156.	Το σύστημα θα παρέχει λειτουργικότητα που θα επιτρέπει στους χρήστες να προγραμματίζουν κύκλους

8.2.4.3 Επιχειρησιακή Κατηγορία Software Development Life Cycle

Οι βασικές λειτουργικές περιοχές του συστήματος που θα υποστηρίξει την επιχειρησιακή κατηγορία “Software Development Life Cycle” είναι:

- **Διαχείριση Εκδόσεων (Release Management):** Αναφέρεται στις διαδικασίες σχεδιασμού, προγραμματισμού, δοκιμής, ανάπτυξης και ελέγχου των εκδόσεων λογισμικού και διασφαλίζει ότι όλες οι ομάδες ανάπτυξης θα έχουν τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης και συντονισμού στον πλήρη κύκλο ζωής των στοιχείων λογισμικού που συνθέτουν τις εφαρμογές/συστήματα.
- **Διαχείριση και Ανάλυση Απαιτήσεων (Requirements Analysis and Management):** Αφορά τη συγκέντρωση, τη διαχείριση και την ανάλυση των απαιτήσεων των έργων και τη σύνδεσή τους τόσο με το περιβάλλον διαχείρισης έργων (project mgmt.) όσο και με τον κατάλογο των υπηρεσιών (service catalogue) που διατηρεί το σύστημα. Κάθε απαίτηση αναλύεται διεξοδικά για να διασφαλιστεί ότι μπορεί να συμπεριληφθεί στο λογισμικό χωρίς να προκληθούν ασυμβατότητες ή άλλα προβλήματα σχετικά με τη λειτουργικότητα του συστήματος.
- **Διαχείριση Προγραμματισμού και Σχεδιασμού (Plan and Design Management):** Εργαλεία σχεδιασμού και ανάλυσης της αρχιτεκτονικής λογισμικού και συστημάτων. Κατά τη φάση του σχεδιασμού, θα επιτρέπεται η ανάλυση εναλλακτικών πιθανών τρόπων υλοποίησης και ο προσδιορισμός της αποτελεσματικότερης και αποδοτικότερης λύσης βάσει κριτηρίων. Τα έγγραφα σχεδιασμού συστήματος και λογισμικού θα πρέπει να συνδέονται και να προετοιμάζονται σύμφωνα με τα έγγραφα απαιτήσεων.
- **Υλοποίηση Κώδικα (Development / Code Implementation):** Λειτουργικότητα που επιτρέπει στους προγραμματιστές να διαχειρίζονται συνεργατικά τον πηγαίο κώδικα, αξιοποιώντας ένα ενιαίο αποθετήριο κώδικα. Το σύστημα θα προσφέρει εργαλεία ανάπτυξης, π.χ. εργαλεία ποσοτικής ανάλυσης πηγαίου κώδικα (source code metrics), εργαλεία αυτόματης δημιουργίας τεκμηρίωσης διεπαφών (APIs documentation), εργαλεία ανάλυσης της ποιότητας και της ασφάλειας κώδικα (quality/security analysis) κτλ.
- **Συντήρηση / Διαχείριση Χαρακτηριστικών και Σφαλμάτων (Maintenance / Feature and Bug Management):** Η λειτουργικότητα αυτή παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά (features) και τα σφάλματα (bugs) στο κύκλο ανάπτυξης της εφαρμογής από την καταγραφή τους μέχρι την επίλυσή τους. Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης και ανάλυσης των αρχείων καταγραφής.
- **Αυτόματοποιημένοι Έλεγχοι (Automated Testing):** Λειτουργικότητα που αφορά αυτοματοποιημένους ελέγχους/δοκιμές για την επικύρωση της σωστής λειτουργίας του λογισμικού σύμφωνα με τις απαιτήσεις πριν από την ανάπτυξή του στο παραγωγικό περιβάλλον. Το σύστημα θα παρέχει ειδικό περιβάλλον (σουίτα) αυτοματοποιημένων δοκιμών των υπό ανάπτυξη εφαρμογών, που περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον τους εξής τύπους δοκιμών: δοκιμές μονάδας (unit tests), δοκιμές ολοκλήρωσης (integration tests), δοκιμές αποδοχής χρηστών (user acceptance tests) και δοκιμές απόδοσης υψηλού φόρτου (performance/stress tests). Η μέθοδος δοκιμής λογισμικού θα χρησιμοποιεί δέσμες ενεργειών που εκτελούνται από εξειδικευμένα εργαλεία δοκιμών. Τα αυτοματοποιημένα εργαλεία δοκιμών θα πρέπει να οργανώνουν το υποστηρικτικό υλικό (π.χ. δεδομένα ελέγχου), να εκτελούν τους ελέγχους του λογισμικού, να αναφέρουν τα αποτελέσματα και να τα συγκρίνουν με προηγούμενες δοκιμαστικές εκτελέσεις.
- **Συνεχής Ολοκλήρωση/Συνεχής Ανάπτυξη (Continuous Integration/Continuous Deployment):** Λειτουργικότητα που αφορά στην αυτοματοποιημένη και συνεχή ολοκλήρωση των αλλαγών που

πραγματοποιούνται από τις ομάδες ανάπτυξης στα αποθετήρια εφαρμογών και τη συνεχή ανάπτυξη του κώδικα στο περιβάλλον ελέγχου και στο παραγωγικό περιβάλλον. Δεδομένου ότι οι ομάδες ανάπτυξης χρειάζεται να εργάζονται σε πολλαπλά περιβάλλοντα εκτός της παραγωγής, όπως περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών, το pipeline CI/CD που θα δημιουργηθεί θα διασφαλίζει ότι υπάρχει ένας αυτοματοποιημένος τρόπος ενημέρωσης και προώθησης των αλλαγών σε αυτά και ότι εκτελούνται σωστά οι απαραίτητες δοκιμές και έλεγχοι του λογισμικού πριν από κάθε ενέργεια ανάπτυξης.

Στον Πίνακα 5 καταγράφονται οι λειτουργικές απαιτήσεις που θα πρέπει να ικανοποιούνται από το λογισμικό της επιχειρησιακής κατηγορίας «Software Development Life Cycle».

Πίνακας 5: Λειτουργικές απαιτήσεις εργαλείων της κατηγορίας Software Development Life Cycle

Γενικά	
157.	Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει τη λειτουργικότητα που περιγράφεται στις επιμέρους βασικές λειτουργικές περιοχές της επιχειρησιακής κατηγορίας “Software Development Life Cycle” (παρ. 8.2.4.3).
158.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διαφορετικές μεθοδολογίες παρακολούθησης του κύκλου ζωής ανάπτυξης λογισμικού (Software Development Life Cycle), όπως Waterfall, Agile ή DevOps.
159.	Το σύστημα θα πρέπει να αποτυπώνει τα βήματα / φάσεις του κύκλου ζωής ανάπτυξης λογισμικού.
160.	Το σύστημα θα προσφέρει αποδεδειγμένα την δυνατότητα της μεταφοράς/μεταφόρτωσης εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί εσωτερικά από την ΑΑΔΕ και βρίσκονται στα υφιστάμενα περιβάλλοντα ανάπτυξης της παρ. 8.1.2.2. (GitLab, κλπ) και θα παρασχεθεί αναλυτική τεκμηρίωση για την κατάλληλη κατά περίπτωση διαμόρφωση του περιβάλλοντος ώστε ο κώδικας των εφαρμογών να γίνεται build, test και deploy. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να μεταφερθεί ο κώδικας δυο εφαρμογών που θα υποδειχθούν στον ανάδοχο από την Αρχή ώστε με καταλληλα σενάρια να επιβεβαιωθεί η παραπάνω δυνατότητα.
Διαχείριση Εκδόσεων - Release Management	
161.	Το σύστημα θα προσφέρει λειτουργικότητα ημερολογίου για την οργάνωση όλων των προγραμματισμένων κυκλοφοριών εκδόσεων λογισμικού με χρονοδιαγράμματα, καθώς και την παρακολούθηση των ενημερώσεων για μελλοντικές ημερομηνίες. Σύγκριση μεταξύ του πραγματικού χρόνου σε σχέση με αυτόν που είχε προγραμματιστεί.
162.	Το σύστημα θα υποστηρίζει την επικοινωνία των κυκλοφοριών των νέων εκδόσεων (συμπεριλαμβανομένων των Hotfixes, patches) σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
163.	Το σύστημα θα προσφέρει δυνατότητα προσαρμοσμένων διαδικασιών διαχείρισης (blue/green releases, feature flags κλπ).
Διαχείριση και Ανάλυση Απαιτήσεων - Requirements Analysis and Management	
164.	Το σύστημα θα παρέχει λειτουργικότητα συγκέντρωσης και καταγραφής (εισαγωγή, διαμόρφωση, οριστικοποίηση κτλ.) απαιτήσεων (επιχειρησιακών, λειτουργικών και μη λειτουργικών) από τους χρήστες.
165.	Το σύστημα θα παρέχει έτοιμα πρότυπα για την αποτύπωση των απαιτήσεων σε απλό κείμενο με χρήση κανόνων σύνταξης καθώς και σε διαγράμματα (UML 2.5, BPMN v2.0).
166.	Το σύστημα θα μπορεί να αναλύει τις απαιτήσεις ώστε να εντοπίζει ασάφειες, επικαλύψεις και ελαττώματα και να προτείνει βελτιώσεις και κρίσιμες απαιτήσεις που θα πρέπει να συμπεριληφθούν.
167.	Το σύστημα θα παρέχει λειτουργικότητα για τροποποίηση και δημιουργία νέων προτύπων τεκμηρίωσης απαιτήσεων.

168.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα σύνδεσης κάθε απαίτησης με την έκδοση λογισμικού στην οποία υλοποιήθηκε.
169.	Το σύστημα θα κρατάει πλήρες ιστορικό για τις απαιτήσεις (ορισμός, τροποποίηση/εκδόσεις, υλοποίηση κτλ).
170.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα χρήσης οπτικών εργαλείων για το προγραμματισμό υλοποίησης των απαιτήσεων, όπως πίνακες προγραμματισμού, διαγράμματα ροής, γραφήματα Gantt κτλ..
171.	Το σύστημα θα μπορεί να αναλύει τις απαιτήσεις των εφαρμογών ώστε να παράγει στοχευμένα πρότυπα λειτουργικών ελέγχων/δοκιμών για τις εν λόγω απαιτήσεις.
Διαχείριση Προγραμματισμού και Σχεδιασμού - Plan and Design Management	
172.	Το σύστημα θα παρέχει πρότυπα εγγράφων σχεδίασης λογισμικού, τα οποία θα επιτρέπουν (ενδεικτικά) την τεκμηρίωση όλων των τμημάτων των υπό ανάπτυξη εφαρμογών και των κατασκευαστικών λεπτομερειών κάθε τμήματος λογισμικού, την καταγραφή της αλληλεπίδρασης/επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων λογισμικού και εξωτερικών συστημάτων, την αναλυτική περιγραφή των διεπαφών κτλ.
173.	Το σύστημα θα παρέχει λειτουργικότητα σχεδίασης ολοκληρωμένων διαγραμμάτων αρχιτεκτονικής (π.χ. UML diagrams), συμπεριλαμβανομένων όλων των τμημάτων λογισμικού, τη συσχέτιση και τις αλληλεπιδράσεις τους. Δυνατότητα εμφάνισης των προδιαγραφών και απαιτήσεων τους.
Υλοποίηση Κώδικα - Development/Code Implementation	
174.	Δυνατότητα διαχείρισης πηγαίου κώδικα. Λειτουργικότητα αποθετηρίου πηγαίου κώδικα στο οποίο θα μπορούν να συνεισφέρουν όλοι οι εμπλεκόμενοι στη συγγραφή του κώδικα για κάθε κομμάτι ανάπτυξης λογισμικού.
175.	Δυνατότητα διαχείρισης και συγχρονισμού πολλών ταυτόχρονων αποθετηρίων στα οποία θα υπάρχει τρέχον ιστορικό αλλαγών στο κώδικα ώστε να βοηθά στην επίλυση διενέξεων κατά τη συγχώνευση ενημερώσεων από πολλούς συνεισφέροντες κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης.
176.	Το σύστημα να υποστηρίζει δημοφιλή ολοκληρωμένα περιβάλλοντα ανάπτυξης (IDE) (πχ Eclipse, Netbeans, Visual Studio κλπ).
177.	Δυνατότητα τεμαχίσματος της ανάπτυξης ενός λογισμικού σε τμήματα (branches) ώστε οι προγραμματιστές να δουλεύουν σε μικρότερα κομμάτια κώδικα, για την ταχύτερη υλοποίηση του και την αποφυγή ενσωμάτωσης σφαλμάτων (bugs) στον κύριο κώδικα.
178.	Το σύστημα θα παρέχει εργαλεία αυτόματης παραγωγής τεκμηρίωσης διεπαφών (APIs documentation).
179.	Το σύστημα θα περιλαμβάνει αυτοματοποιημένα εργαλεία για την επιβεβαίωση της ορθότητας του νέου κώδικα πριν από την ενσωμάτωση του και τη δημιουργία της νέας έκδοσης. Απαιτούμενα χαρακτηριστικά: <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητα στατικής ανάλυσης πηγαίου κώδικα και εντοπισμού πιθανών ελαττωμάτων λογισμικού. Ως ελαττώματα εννοούμε κώδικα ο οποίος μπορεί να παρουσιάσει αστοχία κατά την εκτέλεση (bug) ή κώδικα ο οποίος παρουσιάζει κενά και ευπάθειες ασφάλειας (security vulnerabilities) ή κώδικα ο οποίος είναι κακογραμμένος και δυσνόητος. Η παραπάνω δυνατότητα θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστο τις γλώσσες προγραμματισμού Java, C# (.NET Core Framework), C/C++, PHP, Python, Javascript/jQuery, PL/SQL. • Δυνατότητα εντοπισμού επαναλαμβανόμενου κώδικα. • Δυνατότητα εντοπισμού μη χρησιμοποιούμενου κώδικα. • Δυνατότητα εντοπισμού συνήθων ευπαθειών ασφάλειας (CWE, OWASP Top 10).
180.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα επιμέτρησης ποσοτικών μετρικών του πηγαίου κώδικα. Απαιτούμενα χαρακτηριστικά: <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητα αποτίμησης κυκλωματικής πολυπλοκότητας (cyclomatic complexity) και

	<p>πολυπλοκότητας κατανόησης (cognitive complexity).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητα αυτόματης επιμέτρησης ποσοτικών χαρακτηριστικών πηγαίου κώδικα, όπως: <ul style="list-style-type: none"> ○ πλήθος φυσικών γραμμών αρχείων πηγαίου κώδικα ○ πλήθος γραμμών σχολίων ○ πλήθος γραμμών εντολών ○ πλήθος εντολών ○ πλήθος κλάσεων ○ πλήθος συναρτήσεων/μεθόδων ○ πλήθος εντολών (statements) ○ πλήθος τελεστών ○ δείκτες αρθρωτότητας (fan-in, fan out σε επίπεδο module) ○ αριθμός παιδιών κλάσης ○ βάθος δένδρου κληρονομικότητας ○ πλήθος συνδέσεων μεταξύ κλάσεων.
Διενέργεια Ελέγχων αποδοχής – User Acceptance Test	
181.	Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει λειτουργικότητα για καταγραφή σεναρίων ελέγχων αποδοχής (UAT)
182.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας περιπτώσεων/σεναρίων ελέγχου μέσω της καταγραφής και αποθήκευσης κινήσεων μέσα από δημοφιλή προγράμματα περιήγησης (record) με σκοπό την επανάληψη εκτέλεσης των καταγεγραμμένων δοκιμών ελέγχου ή/και της περαιτέρω διαμόρφωσης και αυτοματοποίησης των σχετικών σεναρίων.
183.	<p>Η καταγραφή των ελέγχων αποδοχής θα πρέπει να περιλαμβάνει τεκμηρίωση για τις εξής παραμέτρους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρόνος εκτέλεσης ελέγχου και συμμετέχοντες • Περιβάλλον διενέργειας του ελέγχου • Απαιτήσεις που αφορά ο έλεγχος • Αποτελέσματα ελέγχου • Ανάγκες αλλαγών που προέκυψαν
Συντήρηση / Διαχείριση Χαρακτηριστικών και Σφαλμάτων - Maintenance / Feature and Bug Management	
184.	Το σύστημα θα προσφέρει λειτουργικότητα για καταγραφή των features και των bugs στον κύκλο ανάπτυξης του λογισμικού και θα επιτρέπει την παρακολούθηση της εξέλιξης τους από την καταγραφή τους μέχρι την επίλυσή τους και την ενσωμάτωσή τους στο κώδικα της εφαρμογής.
185.	Λειτουργικότητα διαχείρισης των features και των bugs σε πολλαπλά περιβάλλοντα (Development, UAT, Stress Test, Production),
186.	Λειτουργικότητα Ανάλυσης Αρχείων Καταγραφής (log analysis) στα περιβάλλοντα Δοκιμής και Παραγωγής.
187.	Δυνατότητα διαχείρισης των αρχείων καταγραφής σε ξεχωριστό server για λόγους ταχύτητας, απομόνωσης και απόδοσης. Αναλυτική απεικόνιση/οπτικοποίηση των πληροφοριών που περιέχουν. Η δυνατότητα αυτή θα βοηθήσει στην εξαγωγή σημαντικών δεδομένων από αρχεία καταγραφής ώστε να εντοπίζονται οι βασικές αιτίες ενός σφάλματος εφαρμογής ή συστήματος άμεσα.
Αυτοματοποιημένοι Έλεγχοι - Automated Testing	
188.	<p>Το σύστημα θα καταγράφει και θα παράγει αναφορές με τα αποτελέσματα των δοκιμών, συμπεριλαμβάνοντας κρίσιμες μετρικές (π.χ. χρονική απόκριση, χρήση μνήμης κτλ.) και παραμέτρους που χρησιμοποιήθηκαν για την εκτέλεση αυτών των tests, ενδεικτικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ο αριθμός των CPU,

	<ul style="list-style-type: none"> ο αριθμός των RAM, ο αριθμός των Χρηστών της εφαρμογής, ο αριθμός των DataSource Connection Pools, <p>στη περίπτωση των Java εφαρμογών, η καταγραφή των JVM settings (JAVA Memory arguments), όπως των -Xms , -Xmx.</p>
189.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα επιμέτρησης και αναφοράς ποσοτικών μετρικών σχετικά με τους αυτοματοποιημένους ελέγχους. Για παράδειγμα, πλήθος unit test, πλήθος unit test που απέτυχαν με μη αναμενόμενο σφάλμα, πλήθος συνθηκών που ελέγχονται και που δεν ελέγχονται από τα test, πλήθος γραμμών κώδικα που ελέγχονται και που δεν ελέγχονται από tests.
190.	Το σύστημα θα παρέχει λειτουργία αυτοματοποιημένου ελέγχου των διεπαφών χρήστη (UI) των εφαρμογών σε ειδικό περιβάλλον. Επιπλέον, θα υποστηρίζει τη δυνατότητα χρήσης κατάλληλων σεναρίων ώστε να εξασφαλιστεί ότι η εκάστοτε εφαρμογή ανταποκρίνεται στις ενέργειες των χρηστών που εκτελούνται μέσω φυλλομετρητή (υποστήριξη όλων των εκδόσεων του τελευταίου έτους των ευρέως χρησιμοποιούμενων).
Συνεχής Ολοκλήρωση / Συνεχής Ανάπτυξη / Συνεχής Δοκιμή - Continuous Integration / Continuous Deployment / Continuous Testing	
191.	Το σύστημα θα παρέχει αυτοματοποιημένη λειτουργικότητα συνεχούς ολοκλήρωσης αλλαγών κώδικα των εφαρμογών (continuous integration) με χρήση βέλτιστων πρακτικών σχετικά με: i) την ολοκλήρωση αλλαγών με χρήση πολλαπλών αποθετηρίων (multiple repos), ii) το χρονοπρογραμματισμό των περιοδικών check-ins των αποθετηρίων και iii) τη διαχείριση των commits (συντονισμός, διαχείριση αυτοματοποιημένων ελέγχων, ενημέρωση, χρονική διάρκεια ολοκλήρωσης, διαχείριση αποτυχιών κτλ.) από τις επιμέρους ομάδες ανάπτυξης (συνεισφέροντες).
192.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα συλλογής μετρήσεων κατά την πραγματοποίηση των ελέγχων (ως μέρος του CI) είτε επί του συνόλου του λογισμικού είτε σε επίπεδο έκδοσης λογισμικού (branch level). Επιπλέον, θα δίνει τη δυνατότητα να τίθενται κανόνες για θέση κατωφλίων αποδοχής ή μη του κώδικα (τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν κατά τη διαδικασία CI για την ενσωμάτωση του παραγόμενου κώδικα).
193.	Το σύστημα θα παρέχει αυτοματοποιημένη λειτουργικότητα συνεχούς ανάπτυξης (continuous deployment) του κώδικα των εφαρμογών στο περιβάλλον δοκιμής ή/και παραγωγής.
194.	Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων εκδόσεων των εφαρμογών ανά πάσα στιγμή, καθώς και τη δυνατότητα προγραμματισμένων αναπτύξεων ανά τακτά διαστήματα.

8.2.4.4 Ροές Εργασίας και Μοντελοποίηση Διαδικασιών

Στο πλαίσιο του Έργου θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο ένα σύνολο από πρότυπες ροές εργασιών (workflows) με βάση τις διαδικασίες και τις πρακτικές που έχει υιοθετήσει ή προγραμματίζει να υιοθετήσει ο οργανισμός. Ενδεικτικά, παρατίθενται παρακάτω δύο (2) ροές εργασίας που αφορούν στις λειτουργίες διαχείρισης αλλαγών και διαχείρισης αιτήματος, αντίστοιχα, όπως αυτές είχαν προκύψει από παλαιότερη ανάλυση στο πλαίσιο έργων τεχνικής βοήθειας και αντίστοιχες μελέτες για τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών πληροφορικής (στο πλαίσιο του παρόντος έργου δεν θα πρέπει να αποκλειστεί αναθεώρηση των ροών εργασίας, οι οποίες θα οριστικοποιηθούν στην αρχική φάση του έργου).

Ροή Εργασιών #1: Διαχείριση Αλλαγών (συνδυαστικά με τις απαιτήσεις 118-127)	
Ρόλοι	Αιτούμενος αλλαγής, Υπεύθυνος αλλαγών, Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών (CAB), Συμβουλευτική Επιτροπή Επειγουσών Αλλαγών (ECAB), Υπεύθυνος υλοποίησης της αλλαγής.

<p>Βήματα</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Καταχώρηση αιτήματος αλλαγής από τον αιτούμενο αλλαγής. Δημιουργία ενός αρχείου αλλαγής (change record) στο Σύστημα Κέντρου Εξυπηρέτησης, το οποίο περιέχει όλη την αναλυτική πληροφορία. 2. Κατηγοριοποίηση και έλεγχος πληρότητας του αιτήματος αλλαγής από τον υπεύθυνο αλλαγών. Έλεγχος ότι στο αίτημα αλλαγής έχει καταχωρηθεί όλη η απαιτούμενη πληροφορία και ότι το αίτημα συνάδει με την Πολιτική Διαχείρισης Αλλαγών του Πλαισίου Ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε. . Η πληροφορία του αιτήματος θα πρέπει να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί εφόσον: α) δεν έχει καμία χρησιμότητα, β) πρόκειται για διπλή εγγραφή αιτήματος γ) είναι ελλιπής. 3. Τροποποίηση αιτήματος αλλαγής από τον υπεύθυνο αλλαγών. Η καταχώρηση επιπλέον πληροφορίας/διευκρινίσεων, επί των ήδη καταχωρημένων πληροφοριών. 4. Κατηγοριοποίηση και αξιολόγηση αιτήματος αλλαγής από τον υπεύθυνο αλλαγών. Αξιολόγηση της αλλαγής που ζητείται ως «μειζονος», «κανονικής» ή «επείγουσας». 5. Παραπομπή στην Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών από τον υπεύθυνο αλλαγών. Αν η αλλαγή κατηγοριοποιείται ως «μειζων», τότε η αλλαγή θα παραπεμφθεί στη Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών ή σε ανάλογο όργανο. 6. Αξιολόγηση των τεχνικών και επιχειρησιακών κινδύνων του αιτήματος Κανονικής αλλαγής από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών. Οι επιπτώσεις της προτεινόμενης αλλαγής αξιολογούνται από επιχειρησιακής και τεχνικής πλευράς. Η αξιολόγηση αφορά μεταξύ άλλων ζητήματα ασφάλειας, διαθεσιμότητας, τα σχέδια συνέχειας υπηρεσιών και τη διαχείριση εκδόσεων. 7. Αξιολόγηση των τεχνικών και επιχειρησιακών κινδύνων του αιτήματος Επείγουσας αλλαγής από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Επείγουσών Αλλαγών για επείγουσες αλλαγές. Η αλλαγή αξιολογείται όπως συμβαίνει με τις κανονικές αλλαγές, αλλά εντός πιο σύντομου χρονοδιαγράμματος, τηλεφωνικά, αυτοπροσώπως, μέσω e-mail, κλπ.. 8. Έγκριση, απόρριψη ή διαβίβαση του αιτήματος αλλαγής είτε από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών είτε από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Επείγουσών Αλλαγών για επείγουσες αλλαγές. Επικοινωνία με τον αιτούμενο αλλαγής εφόσον απαιτούνται επιπλέον πληροφορίες. 9. Καθορισμός χρονοδιαγράμματος αλλαγής από τον υπεύθυνο αλλαγών. Ενημέρωση του αιτούμενου αλλαγής για το αποτέλεσμα του βήματος 8) και εισαγωγή της αλλαγής στο χρονοδιάγραμμα αλλαγών. 10. Προετοιμασία και δοκιμή αλλαγής από τον υπεύθυνο υλοποίησης της αλλαγής. Προγραμματισμός του μηχανισμού της αλλαγής. 11. Υλοποίηση και δοκιμή αλλαγής από τον υπεύθυνο υλοποίησης της αλλαγής. Υλοποίηση της αλλαγής εντός χρονοδιαγράμματος. Πραγματοποίηση δοκιμών για να διασφαλιστεί η επιτυχής υλοποίησή της. 12. Επανόρθωση (back-out) αλλαγής από τον υπεύθυνο υλοποίησης της αλλαγής. Κατάργηση της αλλαγής σε περίπτωση αποτυχίας και επαναφορά στην πρότερη κατάσταση. 13. Αναφορά επιτυχίας από τον υπεύθυνο υλοποίησης της αλλαγής. Ενημέρωση του υπεύθυνου αλλαγών για την επιτυχή υλοποίηση της αλλαγής.
----------------------	---

	<p>14. Ανασκόπηση αλλαγής από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών. Ανασκόπηση των αρχείων αλλαγών για να ελεγχθεί ότι δεν έχουν καταχωρηθεί σχετιζόμενα συμβάντα ή προβλήματα από τη στιγμή που υλοποιήθηκε η αλλαγή.</p> <p>15. Περάτωση αλλαγής ως επιτυχούς από τη Συμβουλευτική Επιτροπή Αλλαγών. Περάτωση του αρχείου αλλαγής σε κατάσταση επιτυχίας.</p> <p>ή</p> <p>Περάτωση Αλλαγής ως ανεπιτυχούς από τον υπεύθυνο αλλαγών. Περάτωση του αρχείου αλλαγής σε κατάσταση αποτυχίας.</p>
--	---

Ροή Εργασιών #2: Διαχείριση Αιτήματος (συνδυαστικά με τις απαιτήσεις 71 - 81)	
Ρόλοι	Χρήστες υπηρεσίας, αναλυτής εξυπηρέτησης, αναλυτής διεκπεραίωσης αιτημάτων, υπεύθυνος έγκρισης αιτήματος
Βήματα	<ol style="list-style-type: none"> 1. Έναρξη διεργασίας. Ο χρήστης της υπηρεσίας επικοινωνεί μέσω των διαθέσιμων καναλιών και υποβάλει το αίτημα. 2. Λήψη αιτήματος. Ο αναλυτής εξυπηρέτησης λαμβάνει το αίτημα από τον χρήστη. 3. Εξακρίβωση αιτήματος εξυπηρέτησης από τον αναλυτή εξυπηρέτησης. Γίνεται διερεύνηση σχετικά με το τι αφορά το αίτημα. Είναι σημαντικό να καταγράφονται μόνο στοιχεία που ανταποκρίνονται στον ορισμό του αιτήματος εξυπηρέτησης. Για άλλες υπηρεσίες όπως είναι τα συμβάντα (incidents) και οι προτάσεις αλλαγής (change proposals) ακολουθούνται άλλες διεργασίες. Σε περίπτωση λάθους καταγραφής ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά. 4. Καταχώρηση και επικύρωση αιτήματος από τον αναλυτή εξυπηρέτησης. Καταχωρείται το αίτημα καταγράφοντας το όνομα χρήστη που το αναφέρει και το αίτημα επικυρώνεται. 5. Κατηγοριοποίηση αιτήματος από τον αναλυτή εξυπηρέτησης. Γίνεται κατηγοριοποίηση του αιτήματος αυτοματοποιημένα. Η ιεράρχηση των κατηγοριών θα είναι διαθέσιμη στο σύστημα και ο υπεύθυνος της διεργασίας θα επανεξετάζει σε τακτική βάση την ορθότητα χρήσης των κατηγοριών). 6. Προτεραιοποίηση αιτήματος από τον αναλυτή εξυπηρέτησης. Καθορίζεται η προτεραιότητα του αιτήματος (Υψηλή – Χαμηλή – Μεσαία). 7. Έγκριση αιτήματος. Ο υπεύθυνος έγκρισης εφόσον απαιτείται, εγκρίνει το αίτημα πριν τη διεκπεραίωση του. 8. Ανασκόπηση αιτήματος από τον αναλυτή εξυπηρέτησης. Στη συνέχεια γίνεται η ανασκόπηση των αιτημάτων που έχουν εγκριθεί για να καθοριστεί η επόμενη απαιτούμενη ενέργεια. Σε κάποιες περιπτώσεις αιτημάτων ίσως απαιτηθεί η υλοποίηση συγκεκριμένων βημάτων από διαφορετικές ομάδες. Εφόσον απαιτηθεί λειτουργική κλιμάκωση εντός οργανισμού το αίτημα μεταφέρεται σε εξειδικευμένο προσωπικό. 9. Περάτωση αιτήματος από τον αναλυτή διεκπεραίωσης αιτημάτων. Το κέντρο εξυπηρέτησης θα πρέπει να πραγματοποιήσει επαφή με τον χρήστη πριν την θέση του αιτήματος εξυπηρέτησης σε κατάσταση «περατωθέν», προκειμένου να επιβεβαιώσει ότι υπάρχει συναντίληψη για την

	περάτωση του συμβάντος. Προκειμένου να ενημερωθεί ο χρήστης για τη διεκπεραίωση και περάτωση του αιτήματος, ο χρήστης θα λαμβάνει αυτόματα e-mail, το οποίο θα περιλαμβάνει και σύνδεσμο για τη συμμετοχή σε έρευνα ικανοποίησης.
--	---

Στον Πίνακα 6 αποτυπώνεται ένα ελάχιστο υποσύνολο των ροών εργασίας (κατηγορίες) που θα πρέπει να υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Έργου.

Πίνακας 6: Ροές εργασίας που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Έργου

#	Τίτλος/Σύντομη περιγραφή
1	<p>Μεθοδολογίες εκτέλεσης έργου</p> <p>Ροές εργασίας που οργανώνουν τις δραστηριότητες και τον προγραμματισμό των έργων πληροφορικής, ανάλογα με τη μεθοδολογία εκτέλεσης έργου που έχει επιλεγεί. Τέτοιες δραστηριότητες αφορούν, για παράδειγμα, την οργάνωση και τον χρονοπρογραμματισμό επιμέρους δράσεων, την παρακολούθηση/έλεγχο της εξέλιξης του έργου, τον τρόπο τεκμηρίωσης των αποτελεσμάτων, τη διαχείριση των ρόλων, την αλληλουχία εγκρίσεων, τον προγραμματισμό συναντήσεων κτλ. . Το σύστημα θα πρέπει να μοντελοποιεί και να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον μεθοδολογίες waterfall, agile, lean, critical path και scrum.</p>
2	<p>Ιδέες/Αιτήματα για νέα έργα πληροφορικής</p> <p>Ροή(ες) εργασίας για τη σύνταξη, την οργάνωση και την έγκριση αιτημάτων για νέα έργα ή/και χαρτοφυλακίων έργων. Το σύστημα θα αυτοματοποιεί τη διαδικασία έγκρισής τους τους σύμφωνα με την τρέχουσα επιχειρησιακή αρχιτεκτονική του οργανισμού. Επιπλέον, μέσα από τη ροή (ροές) θα καθορίζεται κάθε απαραίτητη ενέργεια σχετικά με τον έλεγχο, την αξιολόγηση και την έγκριση των αιτημάτων για νέα έργα ή/και χαρτοφυλακίων έργων.</p>
3	<p>Γραφεία εξυπηρέτησης (service desks)</p> <p>Ροή εργασίας για τη δημιουργία και την παραμετροποίηση Γραφείου Εξυπηρέτησης (service desk). Κατά την εγκατάσταση του Γραφείου Εξυπηρέτησης θα ορίζεται ο πλήρης κύκλος ζωής και διαχείρισης των αιτημάτων και του περιεχομένου που διακινούνται στο περιβάλλον του. Τα Γραφείο Εξυπηρέτησης θα διασυνδέεται με τη γνωσιακή βάση και τον κατάλογο υπηρεσιών του συστήματος και, ενδεχομένως, με εξωτερικές πηγές που θα το τροφοδοτούν με αιτήματα. Οι εν λόγω ροή(ές) εργασίας θα εξειδικευτεί κατά τη μελέτη εφαρμογής και θα προκύψουν επιμέρους, κατά περίπτωση, παραμετροποιήσεις.</p>
4	<p>Διαχείριση Περιστατικών</p> <p>Ροή(ες) εργασίας για τη διαχείριση περιστατικών (incidents) που εντοπίζονται είτε ως αποτέλεσμα ενός ή συνδυασμού συμβάντων (events) είτε κατόπιν δήλωσης από χρήστες. Ο κύκλος διαχείρισης θα επιτρέπει διαφορετικούς τρόπους αντιμετώπισης ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και την κατηγοριοποίηση του περιστατικού και θα συνδυάζει αυτοματοποιημένες ενέργειες (π.χ. αυτόματη αποστολή σε Γραφεία Εξυπηρέτησης, αναθεώρηση κινδύνων, ενημέρωση γνωσιακής βάσης κτλ.) με ενέργειες που δρομολογούνται κατ' απόφαση εξουσιοδοτημένων χρηστών.</p>
5	<p>Ενσωμάτωση και Ολοκλήρωση Αλλαγών</p> <p>Ροή(ες) εργασιών για την αυτοματοποίηση και την οργάνωση του πλήρη κύκλου καταγραφής, υλοποίησης, ελέγχου και ενσωμάτωσης αλλαγών στα υφιστάμενα συστήματα. Ανά τύπο ροής (standard/emergency/normal), ορίζεται το συνεργατικό μοντέλο επικοινωνίας των εμπλεκόμενων ομάδων σε συνδυασμό με τις διαδικασίες που ακολουθούνται κατά την ανάπτυξη (development), τον έλεγχο (testing), την αποδοχή (approval) και την ενσωμάτωση (deployment) νέων στοιχείων λογισμικού σε υφιστάμενα συστήματα, και διασφαλίζεται (απολογιστικά) η έγκυρη ενημέρωση του καταλόγου υπηρεσιών και των στοιχείων διαμόρφωσης.</p>
6	<p>Διαχείριση Απαιτήσεων Εφαρμογών</p>

	<p>Ροή(ες) εργασιών που καθορίζουν τον τρόπο που ορίζονται, καταγράφονται και τροποποιούνται οι απαιτήσεις (λειτουργικές και μη) των εφαρμογών και των ΠΣ και τον τρόπο που ενημερώνονται οι κατάλληλες υπηρεσίες ή/και χρήστες. Η κατάσταση των απαιτήσεων (π.χ. ποσοστό υλοποίησης, ιστορικό αλλαγών κτλ.) θα ανακτάται από εργαλεία και των τριών επιχειρησιακών διαδικασιών και θα αποτυπώνεται σε αντίστοιχες υπηρεσίες, ενώ το σύστημα θα υλοποιεί διαδικασίες ανάλυσης προστιθέμενης αξίας, π.χ. αυτόματη παραγωγή στοχευμένων ελέγχων, ανάλυση απαιτήσεων για προσδιορισμό ασυμβατοτήτων κτλ. .</p>
7	<p>Στρατηγική/μεθοδολογία ελέγχων λογισμικού (με ανάδοχο/χωρίς ανάδοχο)</p> <p>1. Υλοποίηση ροών/διεργασιών για την εκτέλεση και διαχείριση ελέγχων στα διάφορα έργα και συστήματα που αναπτύσσονται εσωτερικά από τον φορέα. Οι διεργασίες αυτές θα ισχύουν για όλους τους τύπους ελέγχων και θα πρέπει να καλύπτουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ τη μελέτη και κατανόηση των αλλαγών ○ τον καθορισμό της Στρατηγικής ελέγχων ○ την προετοιμασία περιπτώσεων ελεγχων ○ την ιχνηλασιμότητα ○ τη δημιουργία δεδομένων ελέγχων ○ την ετοιμότητα του περιβάλλοντος ελέγχων ○ την εκτέλεση των σεναρίων ○ τη διαχείριση των σφαλμάτων και ○ το κλεισιμο της διαδικασίας ελέγχων. <p>2. Ανάλογη υλοποίηση ροών/διεργασιών για την εκτέλεση και διαχείριση ελέγχων στα διάφορα έργα και συστήματα που αναπτύσσονται από Αναδόχους για την ΑΑΔΕ.</p>
8	<p>Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων και Στοιχείων Διαμόρφωσης</p> <p>Ροή(ες) εργασιών που καθορίζουν εναλλακτικές δυνατότητες διαχείρισης των Περιουσιακών Στοιχείων και των Στοιχείων Διαμόρφωσης, π.χ. εισαγωγή νέων στοιχείων και καθορισμός εξαρτήσεων, κύκλος ζωής περιουσιακών στοιχείων, διαχείριση SLAs επί περιουσιακών στοιχείων, προ-διαμορφωμένο πλάνο προγραμματισμού νέων υπηρεσιών κτλ..</p>
9	<p>Διαχείριση Χαρτοφυλακίου προγραμμάτων και έργων – Πάγιων Δράσεων</p> <p>Υλοποίηση ροών/διεργασιών για την υποστήριξη της παρακολούθησης –και γενικότερα της διαχείρισης- χαρτοφυλακίου προγραμμάτων και έργων (Programs/Projects Portfolio) καθώς και πάγιων δράσεων (Operations).</p>
10	<p>Δημιουργία καταλόγων</p> <p>Δημιουργία και διαχείριση καταλόγου και ημερολογίου εκδόσεων παρεχομένων ΠΣ, εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.</p>
11	<p>Σχηματισμός Ομάδων Εργασίας κατ' Απαίτηση</p> <p>Ροή εργασιών για τη δημιουργία διαφορετικών τύπων ομάδων εργασίας (μικρές ομάδες συνεργασίας, επιτροπές κλπ) μέσα από έτοιμα πρότυπα, λαμβάνοντας υπόψη την πολιτική διακυβέρνησης του φορέα. Στο πλαίσιο των ομάδων οι χρήστες θα μπορούν κατά περίπτωση να αναλαμβάνουν ρόλους σε έργα, να</p>

	αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, να αποθηκεύουν τα αρχεία τους σε κοινόχρηστο χώρο, να έχουν πρόσβαση σε επιλεγμένα πρότυπα εγγράφων, πρόσβαση στη γνωσιακή βάση κλπ.
12	Επιμέτρηση και Ανάλυση Κοστολογικών Δεδομένων Ροή εργασιών για την καταγραφή, την ανάλυση και την εξαγωγή αναφορών επί ποιοτικών και ποσοτικών κοστολογικών δεδομένων, τα οποία συλλέγονται κατά την εκτέλεση των έργων πληροφορικής είτε αυτά υλοποιούνται από εξωτερικούς αναδόχους είτε in-house. Επιπλέον, η ροή θα αυτοματοποιεί τη διαδικασία καταγραφής και οργάνωσης των στοιχείων της σύμβασης για έργα που υλοποιούνται από εξωτερικό ανάδοχο.
13	Διακυβέρνηση Επιχειρησιακής Γνώσης Ροή εργασιών για τη διαχείριση (πλήρης κύκλος ζωής) της γνώσης που αποθηκεύεται στο σύστημα, του τρόπου ενσωμάτωσης νέων άρθρων γνώσης στη βάση γνώσης (π.χ. υποβολή, επεξεργασία, αναθεώρηση, έγκριση, δημοσίευση, σύνδεση με προβλήματα/περιστατικά κ.λπ.) και του τρόπου που ανανεώνεται το περιεχόμενό της (περιορισμοί, παραμετροποίηση και περιορισμοί μοντέλων εξόρυξης δεδομένων και ανακάλυψης νέας γνώσης κτλ.).

Κατά την αρχική φάση του Έργου (Μελέτη Εφαρμογής), ο Ανάδοχος θα διεξάγει πρωτογενή ανάλυση της υφιστάμενης επιχειρησιακής, οργανωτικής και λειτουργικής δομής του οργανισμού με σκοπό την οριστικοποίηση και τον σχεδιασμό του συνόλου των ροών εργασίας που θα μπορούσαν να υλοποιηθούν και ενσωματωθούν στο νέο σύστημα. Συνολικά, ο Ανάδοχος θα κληθεί να υλοποιήσει κατά μέγιστο **πενήντα (50) ροές εργασίας** ανάλογης πολυπλοκότητας με τις δεκατρείς (13) κατηγορίες που περιγράφονται παραπάνω.

8.2.4.5 Πρότυπες Αναφορές και Έγγραφα

Στο πλαίσιο της Τεχνικής Βοήθειας μέσω της DG REFORM έλαβαν χώρα στην Α.Α.Δ.Ε. τρία έργα βελτιστοποίησης διαδικασιών πληροφορικής στις κρίσιμες περιοχές του Project Management, Requirements Management και Software Verification and Validation. Από τα συγκεκριμένα έργα προέκυψε ένα σύνολο πρότυπων διαχειριστικών εγγράφων προσαρμοσμένα στις ανάγκες της Α.Α.Δ.Ε., τα οποία θα ενσωματωθούν στο σύστημα του παρόντος Έργου σαν ηλεκτρονικές φόρμες, ώστε οι χρήστες του συστήματος να μπορούν να τις συμπληρώνουν ηλεκτρονικά και να τις παραμετροποιούν ανάλογα με τις ανάγκες και τη φύση των έργων.

Επισημαίνεται πως ο οργανισμός της Α.Α.Δ.Ε. στο πλαίσιο των παραπάνω έργων έχει ενσωματώσει την PM² - Μεθοδολογία Διαχείρισης έργων⁵ που έχει αναπτυχθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (DG DIGIT) λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον και τις ανάγκες των Οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό τη διευκόλυνση της διαχείρισης των έργων στον πλήρη κύκλο ζωής τους. Η συγκεκριμένη μεθοδολογία ενσωματώνει στοιχεία από εύρος διεθνώς αναγνωρισμένων καλών πρακτικών, προτύπων και μεθοδολογιών διαχείρισης έργων, λαμβάνοντας υπόψη και την εμπειρία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής από τη διαχείριση τόσο εσωτερικών έργων όσο και έργων με Αναδόχους.

Τα πρότυπα διαχειριστικά έγγραφα για τις ανωτέρω τρεις (3) περιοχές θα διατεθούν στον ανάδοχο του έργου κατά τη Μελέτη Εφαρμογής και αφού γίνουν οι απαραίτητες προσαρμογές θα ενταχθούν στο σύστημα. Για την περιοχή της Διαχείρισης Έργων (PM) υποδείγματα τέτοιων πρότυπων διαχειριστικών εγγράφων παρέχονται στον

⁵ <https://europa.eu/pm2/>

σύνδεσμο https://europa.eu/pm2/artefacts_en. Ανάλογης πολυπλοκότητας είναι και τα πρότυπα διαχειριστικά έγγραφα για τις δυο άλλες περιοχές της Διαχείρισης Απαιτήσεων και Επαλήθευσης και Επικύρωσης Λογισμικού.

8.2.4.6 Συμμόρφωση με Πρότυπο ITIL

Με δεδομένη την ανάγκη ενδυνάμωσης της παρακολούθησης του ψηφιακού μετασχηματισμού της ΑΑΔΕ, κρίνεται απαραίτητη η υιοθέτηση του προτύπου ITIL v4 με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την επίτευξη σταθερών επιπέδων εξυπηρέτησης και την προώθηση ουσιαστικών αλλαγών και βελτιώσεων για το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος. Αναλυτικότερα, στα πλαίσια του προτεινόμενου έργου, θα υλοποιηθούν συνοπτικά τα παρακάτω :

- Ενσωμάτωση του συνόλου των αναφορών που αποτελούν εκροές των διεργασιών ITIL στο υπό υλοποίηση σύστημα (Παροχή λειτουργιών ITIL out-of-the-box). Αναλυτική διερεύνηση των διαδικασιών ανάπτυξης συστημάτων και εφαρμογών πληροφορικής με στόχο την πλήρη ανάλυση του κύκλου ζωής των συστημάτων (System Life Cycle)
- Αναλυτική αποτύπωση των ευρημάτων σε σχετική έκθεση και αντιστοίχισή τους με τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων και βέλτιστων πρακτικών όπως:
 - ISO 20000-1
 - COBIT
 - ITIL v4
- CMMI (Capability Maturity Model Integration) Αξιολόγηση ωριμότητας των ακολουθούμενων διαδικασιών σύμφωνα με τη μεθοδολογία χαρακτηρισμού του CMMI
- Εντοπισμός πρόσφορων διαδικασιών διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής προς βελτίωση για τη συμμόρφωση με τα ανωτέρω πρότυπα και την επίτευξη αυξημένο επιπέδου ωριμότητας.
- Για κάθε επιλεγμένη διαδικασία διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής θα καταγράφονται τουλάχιστον:
 - Ο Σκοπός (Process Goal)
 - Η Περιγραφή (Process Description)
 - Οι Συσχετίσεις – Διασυνδέσεις με άλλες διαδικασίες (Process Interfaces)
 - Οι Δραστηριότητες – Εργασίες (Activity Description)
 - Τα Παράγωγα Αποτελέσματα (Artifacts)
 - Το Διάγραμμα Ροής (Swimlane Diagram)
- Διοικητικές διαδικασίες Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Πολιτικές
 - Πολιτική και Σχέδιο Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
 - Οδηγίες Εργασίας, εφόσον απαιτούνται
 - Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Κατάρτιση οδικού χάρτη (road map) για την εφαρμογή των ανωτέρω επιλεγμένων διαδικασιών με στόχο την κατά το δυνατόν ταχύτερη προσαρμογή του Οργανισμού και την επίτευξη ουσιαστικών ωφελιών (quick wins).

8.2.4.7 Διαλειτουργικότητα με Πληροφοριακά Συστήματα

Στο πλαίσιο του έργου θα εκπονηθεί μελέτη διαλειτουργικότητας (ΠΒ.4) η οποία θα αναδείξει τις σχετικές ανάγκες προς υλοποίηση. Κατ' ελάχιστον αναμένεται να αναδειχθούν ανάγκες διαλειτουργικότητας με τα παρακάτω συστήματα ή εφαρμογές:

- 1) **Υπηρεσία αυθεντικοποίησης/ταυτοποίησης χρηστών:** Η ταυτοποίηση των χρηστών (στελέχη της Αρχής)

στις εφαρμογές και τα εργαλεία του νέου συστήματος θα γίνεται είτε με χρήση των διαπιστευτηρίων που οργανώνονται στον LDAP είτε με χρήση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης που αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους προκειμένου να αποκτούν πρόσβαση σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

2) Συστήματα Ticketing της ΓΠΣΔΔ:

- **BMC Remedy - Βλαβηληπτικό ΓΠΣΔΔ:** Αμφίδρομη επικοινωνία των δυο συστημάτων για την ανταλλαγή δεδομένων που αφορούν καταγραφές βλαβών του περιφερειακού εξοπλισμού και την εξέλιξη της αποκατάστασής τους.
- **IBM Maximo - Λογισμικό Διαχείρισης Περιουσιακών στοιχείων:** Αμφίδρομη επικοινωνία των δυο συστημάτων για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με αιτήματα που αφορούν στην κατάσταση των συστημάτων και των εφαρμογών της ΑΑΔΕ που υποστηρίζονται από τη ΓΠΣΔΔ.

3) RRF-Αναβάθμιση και επέκταση του ΚΕΦ:

Αμφίδρομη επικοινωνία των επιμέρους γραφείων εξυπηρέτησης (service desks) που οργανώνονται από τα δύο πληροφοριακά συστήματα (νέο ΚΕΦ και το σύστημα του παρόντος έργου) σε ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση και την αντιμετώπιση αιτημάτων, περιστατικών και προβλημάτων (π.χ. bug που εντοπίζεται από φορολογούμενο στο ΚΕΦ θα πρέπει να καταλήγει ως issue στο περιβάλλον SDLC του προγραμματιστή).

4) RRF-ΣΗΔΕ:

Αμφίδρομη άντληση και ανταλλαγή εγγράφων και μεταδεδομένων επί των εγγράφων μεταξύ των δύο συστημάτων τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο διαχείρισης περιστατικών/προβλημάτων, επικαιροποίησης της τεχνικής τεκμηρίωσης των συστημάτων/εφαρμογών, ενημέρωσης της διοίκησης σχετικά με δράσεις/αποτελέσματα έργων κτλ. (π.χ. ένα υπηρεσιακό αίτημα για υλοποίηση έργου, αναφορά προβλήματος εφαρμογής ή αίτημα αλλαγής με υπηρεσιακή αλληλογραφία, αποστολή κειμένου απαιτήσεων έργου).

5) RRF-Ολοκληρωμένο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Μισθοδοσίας:

Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των δύο συστημάτων στο πλαίσιο της διαχείρισης πόρων και της συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού στα έργα πληροφορικής (διαθεσιμότητα, ανάθεση ρόλων, επικαιροποίηση προφίλ στελεχών κτλ.)

6) RRF - Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων Συμμόρφωσης και επιχειρησιακών κινδύνων:

Το σύστημα του παρόντος έργου θα ανταλλάσει πληροφορίες με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων Συμμόρφωσης και επιχειρησιακών κινδύνων, σε σχέση με τους εντοπισμένους κινδύνους.

7) RRF-Change Request:

Το σύστημα του παρόντος έργου θα αντλεί πληροφορία από το σύστημα διαχείρισης αλλαγών του έργου Change Request σχετικά με τις αλλαγές που πραγματοποιούνται από το έργο Change Request στα πληροφοριακά συστήματα και στις εφαρμογές της Αρχής, προκειμένου να επικαιροποιεί το περιεχόμενο του καταλόγου υπηρεσιών και της γνωσιακής βάσης δεδομένων, την περιγραφή των περιουσιακών στοιχείων, τη διαχείριση τεκμηρίωσης και εκδόσεων λογισμικού κτλ..

8) Gitlab/AzureDevOps/SVN/Bonobo:

Το νέο σύστημα θα έχει τη δυνατότητα συνεργασίας με τις εγκατεστημένες και λειτουργικές πλατφόρμες Gitlab/Azure DevOps/SVN/Bonobo, ώστε να μπορεί να αντλεί και να αξιοποιεί τα υπάρχοντα δεδομένα και περιουσιακά στοιχεία, αναφορικά με ήδη αναπτυγμένο πηγαίο κώδικα και τη παρακολούθηση/διαχείριση αντιμετώπισης ζητημάτων (issue tracking, test execution etc.).

8.2.5 Τεχνικές Απαιτήσεις

8.2.5.1 Αρχιτεκτονική Συστήματος

Οι βασικές απαιτήσεις αρχιτεκτονικής που θα πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του συστήματος περιγράφονται στον Πίνακα 7. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να προτείνουν διαφορετικές αρχιτεκτονικές προσεγγίσεις, τις οποίες καλούνται να τεκμηριώσουν επαρκώς, ειδικά σχετικά με την κάλυψη του συνόλου των παρακάτω απαιτήσεων.

Πίνακας 7: Γενικές απαιτήσεις αρχιτεκτονικής του νέου συστήματος

195.	<p>Η ταυτοποίηση των χρηστών στις εφαρμογές/εργαλεία του νέου συστήματος θα γίνεται με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση του καταλόγου και της υποδομής LDAP ή των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης για τα στελέχη της Αρχής. • Χρήση αυτόνομου υποσυστήματος διαχείρισης χρηστών (user management) για εξωτερικούς χρήστες (στελέχη αναδόχων ή τρίτων φορέων).
196.	<p>Το σύστημα θα υλοποιηθεί με αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική με στόχο τη μέγιστη δυνατή ευελιξία στη διαχείριση και διακυβέρνηση των δεδομένων, στην κλιμάκωση/αναβάθμιση των υπηρεσιών, στην οικονομία υπολογιστικών πόρων και στην μελλοντική ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, εργαλείων και εφαρμογών.</p>
197.	<p>Η αρχιτεκτονική συστήματος θα χαρακτηρίζεται από i) αξιοπιστία (reliability), ii) επάρκεια (redundancy), iii) υψηλή διαθεσιμότητα (high availability), iv) ανοχή σε σφάλματα (fault tolerant) v) πλήρη συμβατότητα με τις υποδομές κυβερνητικού νέφους της ΓΓΠΣΔΔ (G-Cloud).</p>
198.	<p>Το σύστημα θα παρέχει ένα ανοιχτό (για τον οργανισμό), επεκτάσιμο και τεκμηριωμένο API (Application Programming Interface) για τη διασύνδεση και την αμφίδρομη ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα συστήματα και εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. ή/και άλλων Δημόσιων Αρχών.</p>
199.	<p>Η αρχιτεκτονική του συστήματος και η οργάνωση των δεδομένων θα πρέπει να διασφαλίζει:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης και ενσωμάτωσης νέων υπηρεσιών και εφαρμογών. 2) Ανοικτές και τεκμηριωμένες διεπαφές που να επιτρέπουν τη διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές και την εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας, πολιτικών ελέγχου πρόσβασης κτλ. . 3) Ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας για την ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα συστήματα.
200.	<p>Η αρχιτεκτονική θα υλοποιεί ένα ομόσπονδο σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (federated database system) και θα προσφέρει έναν ενιαίο και επεκτάσιμο τρόπο πρόσβασης και διαχείρισης των δεδομένων που αποθηκεύονται στα επιμέρους εργαλεία/εφαρμογές.</p>
201.	<p>Το σύστημα αποθήκευσης δεδομένων (τεχνολογίες βάσεις δεδομένων) θα παρέχει προστασία έναντι του κλειδώματος σε συγκεκριμένο προμηθευτή.</p>
202.	<p>Το σύστημα θα υλοποιεί αυτόματους μηχανισμούς επαλήθευσης (verification), συγχρονισμού (synchronization) και διατήρησης της συνέπειας (consistency) για τα δεδομένα που αποθηκεύονται σε διαφορετικά συστήματα αποθήκευσης (βάσεις δεδομένων).</p>
203.	<p>Το σύστημα θα υλοποιεί τεχνικές μείωσης και συμπίεσης δεδομένων (data reduction and compression) με σκοπό την αποδοτικότερη αξιοποίηση της διαθέσιμης χωρητικότητας.</p>
204.	<p>Το σύστημα θα παρέχει έναν μηχανισμό παρακολούθησης του βαθμού χρήσης των υπηρεσιών/εργαλείων από τους χρήστες και θα παράγει σχετικές ενημερώσεις στους διαχειριστές σε πραγματικό (real-time) και συσσωρευμένο (accumulated) χρόνο.</p>
205.	<p>Το σύστημα θα παρέχει έναν μηχανισμό παρακολούθησης και καταγραφής της κατανάλωσης πόρων του δημόσιου υπολογιστικού νέφους (G-Cloud) και του σχετικού κόστους (billing) σε πραγματικό (real-time)</p>

	και συσσωρευμένο (accumulated) χρόνο.
206.	Η γραφική διεπαφή χρήστη κάθε επιμέρους εργαλείου ή/και εφαρμογής θα πρέπει να είναι συμβατή με σύγχρονα σχεδιαστικά πρότυπα και τεχνολογίες, να είναι ενταγμένη σε ένα ενιαίο σχεδιαστικό και εικαστικό πρότυπο (unified look and feel) ώστε να υπάρχει συνολική ομοιογένεια και να προσφέρει υψηλό επίπεδο εμπειρίας χρήστη (UX/UI).
207.	Η παρεχόμενη λειτουργικότητα θα είναι mobile friendly και συμβατή με κινητές συσκευές (responsive web design), π.χ. tablets, android/iPhone smartphones κτλ.. Η ευρύτητα της κάλυψης των προσφερόμενων λειτουργιών μέσα από κινητές συσκευές θα αποτελέσει θέμα αξιολόγησης.

8.2.5.2 Τεχνική Υλοποίηση Μοντέλου Διαλειτουργικότητας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα αφενός μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου μεταξύ συστημάτων τρίτων φορέων. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά του, τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες θα υλοποιήσει την διαλειτουργικότητα. Τεχνολογικά, η διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του πληροφοριακού συστήματος για μεταφορά και χρήση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί - με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά:

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/δεδομένων και της μετα-πληροφορίας / δεδομένων)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την:
 - ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο).
 - πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια/ έλεγχος πρόσβασης δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας).
 - αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών).

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

1. Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.egif.gov.gr>).
2. Θα πρέπει να υλοποιηθεί σχήμα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης):
 - Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε SOAP:
 - XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων.
 - SOAP (Simple Object Access Protocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε

XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web-services.

- WSDL (Web Services Description Languages) για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχήσεις πρωτοκόλλων των web-services.
 - Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε REST:
 - JSON over HTTP.
3. Ο Ανάδοχος του έργου, σε συνεργασία με το Φορέα του Έργου και τον εκάστοτε Φορέα Διαλειτουργικότητας, θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.
 4. Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και θα εκπαιδεύει στην χρήση τους τα στελέχη του Φορέα του Έργου, π.χ για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους, και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης.
 5. Εάν οι άλλοι φορείς έχουν δημιουργήσει σύγχρονες υποδομές διαλειτουργικότητας, που περιλαμβάνουν τα δεδομένα που απαιτούνται για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος (APIs, WS κλπ), ο Ανάδοχος θα τις προσαρμόσει και θα τις ενσωματώσει στις διαδικασίες του συστήματος.
 6. Εάν οι άλλοι φορείς δεν έχουν έτοιμες υποδομές διαλειτουργικότητας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σε συνεργασία με το Φορέα του Έργου και τον εκάστοτε Φορέα Διαλειτουργικότητας εναλλακτικούς τρόπους ανταλλαγής δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs - Application Programming Interface) που θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή/και άλλα Υποσυστήματα (intranet API) και θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί). Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:
 - τη διάθεση πληροφοριών του συστήματος προς τα εξωτερικά συστήματα,
 - την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στο σύστημα,
- να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους Φορείς λειτουργίας των εξωτερικών συστημάτων, σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στα παραδοτέα που θα διεξαχθούν στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής (Φάσης Β) του Έργου, θα καθοριστούν επίσης θέματα όπως το είδος της πληροφορίας ή των υπηρεσιών που θα αντλούνται ή θα παρέχονται σε καθένα από τα παραπάνω συστήματα, καθώς και ο τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας/υπηρεσιών.

8.2.5.3 Μη Λειτουργικές Απαιτήσεις Συστήματος

Το ολοκληρωμένο σύστημα είναι απαραίτητο να τηρεί ορισμένες μη λειτουργικές απαιτήσεις, οι οποίες εξασφαλίζουν ότι το γενικό επίπεδο λειτουργίας, θα είναι τέτοιο ώστε η λειτουργικότητα και οι υπηρεσίες που περιγράφονται στο κεφάλαιο 8.2.4, να είναι αξιοποιήσιμες από τους χρήστες.

Οι απαιτήσεις εξειδικεύονται στον Πίνακα 8.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να τεκμηριώνεται η συμμόρφωση των παρεχόμενων τεχνολογιών και υπηρεσιών με τις απαιτήσεις του ισχύοντος πλαισίου: Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τύπους του Δημόσιου

Τομέα, του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication CCOM (2017) 134), σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».

Σημειώνεται ότι, η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές, ανά περίπτωση, θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου, ο οποίος υποχρεούται να αποτυπώσει σε διακριτή ενότητα στα σενάρια ελέγχων, όπου θα αναφέρονται επακριβώς οι πρόνοιες που ακολουθήθηκαν για την τήρηση των προδιαγραφών προσβασιμότητας και τα αποτελέσματα των ελέγχων. Η συμμόρφωση και τα αποτελέσματα αυτά θα ελεγχθούν για την ορθότητά τους κατά τις ενδιάμεσες και την οριστική παραλαβή των Παραδοτέων του Έργου.

Πίνακας 8: Μη λειτουργικές απαιτήσεις

Χρηστικότητα - Usability	
208.	Η γραφική διεπαφή χρήστη, η βοήθεια και το σύνολο των μηνυμάτων που παράγονται από το σύστημα προς τον χρήστη θα πρέπει να είναι στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα.
209.	Η γραφική διεπαφή του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει ελέγχους εγκυρότητας εισαγομένων πεδίων, μέσα από χαρακτηριστικά όπως: <ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχο καταχωρούμενης τιμής με βάση αρχικά καθορισμένες τιμές ή εύρος τιμών. • Αποτροπή αποθήκευσης πληροφορίας η οποία περιέχει μη έγκυρες τιμές. • Λογική ομαδοποίηση πεδίων καταχώρησης και προοδευτική εμφάνιση αυτών με βάση προηγούμενες επιλογές του χρήστη. • Σαφείς ενδείξεις για αποδεκτές από το σύστημα ενέργειες επί των καταχωρημένων δεδομένων. • Εμφάνιση φιλικών μηνυμάτων προς τον χρήστη κατά την καταχώρηση με σαφείς οδηγίες για τις εσφαλμένα καταχωρηθείσες τιμές. • Υποστήριξη μηχανισμών αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων.
210.	Όλες οι επιμέρους εφαρμογές/εργαλεία θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στο στυλ, τις απεικονίσεις και τη χρήση των λεκτικών και συμβόλων.
211.	Η οθόνη του χρήστη θα συγκεντρώνει όλη την απαραίτητη πληροφορία που χρειάζεται καθώς και του συνόλου των ενεργειών που μπορεί να εκτελέσει, χωρίς να απαιτούνται πολλαπλές διαδοχικές επιλογές και πολλαπλά κλικ ποντικιού προκειμένου ο χρήστης να φτάσει στην επιθυμητή λειτουργία ή αποτέλεσμα.
212.	Ο χρήστης θα πρέπει να λαμβάνει σαφείς διαβεβαιώσεις ότι <ul style="list-style-type: none"> • οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια, • οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου), • οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες, • η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη, • τα όρια των συναλλαγών του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά.
213.	Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στις web εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια πού βρίσκεται και τι ενέργειες έχει στη διάθεσή του
214.	Ελαχιστοποίηση λαθών: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-down lists κλπ.
215.	Υποστήριξη Χρηστών: Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν απαιτούνται.
216.	Ο χρήστης θα πρέπει να "συναλλάσσεται" με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες.

217.	Το σύστημα θα επιτρέπει στους χρήστες να διαμορφώνουν το dashboard τους (τη δομή και το περιεχόμενο) συμπεριλαμβάνοντας τα στοιχεία που επιθυμούν (προβολές, γραφήματα, αναφορές κτλ.).
218.	Επιλεγμένες ενέργειες που εκτελούνται από έναν χρήστη και απαιτούν εκτέλεση άλλης σχετικής ενέργειας από άλλο χρήστη θα πρέπει να προκαλούν την αποστολή κατάλληλης ειδοποίησης προς τον χρήστη που πρέπει να εκτελέσει ενέργεια.
219.	Το ενσωματωμένο στο σύστημα εγχειρίδιο βοήθειας (online help) θα προσφέρει ευρετήριο με τη μορφή λέξεων κλειδιών και θα διαθέτει βοήθεια με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως δια μέσου περιγραφής, παραδειγμάτων, συνδέσμων κτλ.
220.	Το σύστημα θα είναι προσβάσιμο από κινητές πλατφόρμες για επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Να αναφερθούν οι υπηρεσίες.
221.	<p>Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να παρέχει πληροφορίες μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: το σύστημα θα μπορεί να αποστέλλει ειδοποιήσεις σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε εγγεγραμμένους χρήστες, σε σημαντικά ορόσημα (milestones). Πρόσβαση από διαφορετικές πλατφόρμες: το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης (access) σε επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από κινητές πλατφόρμες (π.χ. iOS και Android OS κλπ).
Ανοικτά πρότυπα – Open standards	
222.	Δυνατότητα αρθρωτής ανάπτυξης και υλοποίησης των υποσυστημάτων λογισμικού
223.	Τεχνική δυνατότητα εξαγωγής σε μηχαναγνώσιμη μορφή επιλεγμένων δεδομένων του – ακολουθώντας ανοικτά πρότυπα – για αξιοποίησή της από συστήματα συνεργαζόμενων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων (ανοικτά δεδομένα).
224.	Τεκμηρίωση της σχεδιαστικής προσέγγισης για την υιοθέτηση ανοικτών προτύπων και του πλάνου δοκιμών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ανοικτότητας.
Προσβασιμότητα - Accessibility	
225.	Αναλυτική τεκμηρίωση από τον Ανάδοχο της εξασφάλισης της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών προσβασιμότητας και ευχρηστίας εφαρμογών πληροφορικής
226.	Η γραφική διεπαφή χρήστη θα είναι κατάλληλη για τα ΑμεΑ και πλήρως εναρμονισμένη με το πρότυπο WCAG 2.0 ή ανώτερο
227.	Συμμόρφωση με τις ελέγξιμες Βέλτιστες Πρακτικές του Κινητού Παγκοσμίου Ιστού έκδοση 1.0 (Mobile Web Best Practices 1.0)
228.	Συμμόρφωση των παρεχόμενων τεχνολογιών και υπηρεσιών με τις απαιτήσεις του ισχύοντος πλαισίου: Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα, του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (COM (2017) 134), σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».
Αξιοπιστία – Reliability	
229.	Το σύστημα θα πρέπει να παράγει ταυτόσημα αποτελέσματα με την εκτέλεση ταυτόσημων ενεργειών.
230.	Το σύστημα θα πρέπει να είναι απόλυτα προβλέψιμο και κάθε ενέργεια που εκτελείται σε ένα αντικείμενο συγκεκριμένου τύπου να παράγει πάντοτε το ίδιο αποτέλεσμα για το αντικείμενο του τύπου αυτού.
231.	Η αλληλεπίδραση του συστήματος με τους χρήστες ή με τρίτα συστήματα θα διεκπεραιώνεται με

	ασφάλεια με χρήση αξιόπιστων τεχνικών.
232.	Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά. Ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
233.	Το σύστημα θα αξιοποιεί σύγχρονες τεχνολογίες και τεχνικές που επιτρέπουν την κλιμάκωσή του και τη βέλτιστη χρήση υπολογιστικών πόρων τόσο σε επίπεδο λογισμικού (π.χ. load balancing, storage area networks κτλ.) όσο και φυσικών υποδομών (π.χ. clustering, virtualization, multithreading κτλ.).
Δημιουργία Αντιγράφων Ασφαλείας και Επαναφορά – Backup and Restore	
234.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία και εξαγωγή αντιγράφων ασφαλείας και επαναφορά σε οποιοδήποτε προηγούμενο αντίγραφο ασφαλείας (recovery point).
Αρχειοθέτηση Δεδομένων - Archiving	
235.	Η λήψη και η αποθήκευση αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων θα γίνεται σε εφεδρικό περιβάλλον αποθήκευσης, χωρίς να διαταράσσεται η λειτουργία του κυρίως συστήματος.
236.	Το σύνολο της λύσης πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργικότητα για αρχειοθέτηση και διατήρηση αρχείων (π.χ. περιστατικά, εργασίες κλπ.) που δημιουργούνται και συσχετισμένων δεδομένων που τα συνοδεύουν όπως για παράδειγμα συνημμένα έγγραφα.
237.	Το σύστημα θα πρέπει να διαχειρίζεται την αναβάθμιση και τις διαδοχικές εκδόσεις του μέσω αποδοτικού μηχανισμού διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού.
Διαθεσιμότητα Δεδομένων – Data availability	
238.	Εξασφάλιση στις υψηλής διαθεσιμότητας στις υπηρεσίες και τα δεδομένα του συστήματος. Να αναφερθούν οι μηχανισμοί.
Ακεραιότητα Δεδομένων – Data integrity	
239.	Χρήση μηχανισμών εξασφάλισης της ακεραιότητας και συνέπειάς τους (consistency) και αποτροπής επιθέσεων δολιοφθοράς δεδομένων για τη διαφύλαξη της ακεραιότητάς τους. Να αναφερθούν οι μηχανισμοί.
240.	Όλες οι εφαρμογές που δέχονται δεδομένα εισόδου, θα πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς ελέγχου εξυγίανσης, επικύρωσης, εγκυρότητας και ακεραιότητας (input validation) αυτών. Να αναφερθούν οι μηχανισμοί.
Υψηλή Διαθεσιμότητα – High Availability	
241.	Το σύστημα πρέπει να έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης των υποδομών χρησιμοποιώντας τεχνικές όπως η ομαδοποίηση (clustering) και η εξισορρόπηση φόρτου (load balancing).
Απόδοση/Απόκριση – Performance/Responsiveness	
242.	Μέγιστος χρόνος απόκρισης τρία (3) δευτερόλεπτα για τις βασικές λειτουργίες των εφαρμογών για το σύνολο των επιχειρησιακών κατηγοριών. Ως χρόνος απόκρισης ορίζεται το χρονικό διάστημα ανάμεσα στην ενεργοποίηση από το χρήστη μίας εντολής από το περιβάλλον εργασίας και την ενημέρωσή του ότι η εντολή εκτελέστηκε.
243.	Μέσος χρόνος απόκρισης έως δύο (2) δευτερόλεπτα για τις βασικές λειτουργίες των εφαρμογών για το σύνολο των επιχειρησιακών κατηγοριών. Ως χρόνος απόκρισης ορίζεται το χρονικό διάστημα ανάμεσα στην ενεργοποίηση από το χρήστη μίας εντολής από το περιβάλλον εργασίας και την ενημέρωσή του ότι η εντολή εκτελέστηκε.
244.	Ως βασικές λειτουργίες ανά επιχειρησιακή κατηγορία ορίζονται οι εξής: <ul style="list-style-type: none"> • Για την επιχειρησιακή κατηγορία Project and Portfolio Management οι λειτουργίες που αφορούν

	<p>τις προδιαγραφές #19 έως και #67, εκτός των λειτουργιών εξαγωγής αναφορών.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για την επιχειρησιακή κατηγορία IT Service Management οι λειτουργίες που αφορούν τις προδιαγραφές #71 έως και #156, εκτός των λειτουργιών εξαγωγής αναφορών. • Για την επιχειρησιακή κατηγορία Software Development Life Cycle οι λειτουργίες που αφορούν τις προδιαγραφές #158 έως και #Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε., #Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε. και #183 έως και #Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε. εκτός των λειτουργιών εξαγωγής αναφορών.
245.	Για άλλες λειτουργίες, όπως εξαγωγή αναφορών ή ειδικές λειτουργίες της επιχειρησιακής ενότητας software Development Life Cycle, ο αναμενόμενος μέγιστος και μέσος χρόνος απόκρισης θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου και να οριστικοποιηθεί στη μελέτης εφαρμογής.
246.	Να αναφερθεί το πώς η απόκριση του συστήματος επηρεάζεται από τον αριθμό ταυτόχρονων χρηστών στις επιμέρους επιχειρησιακές κατηγορίες.
247.	Συμπερίληψη δοκιμών απόκρισης (performance tests) στο πλάνο ελέγχων του συστήματος. Οι δοκιμές θα αφορούν το σύνολο των επιχειρησιακών κατηγοριών.
248.	Οι προδιαγραφές απόκρισης αναφέρονται σε συνθήκες παραγωγικής λειτουργίας, ειδικά ως προς το πλήθος των ταυτόχρονων χρηστών και τον όγκο των δεδομένων. Ως πλήθος ταυτόχρονων χρηστών παραγωγικής λειτουργίας ορίζεται το πενήντα τοις εκατό (50%) του αριθμού χρηστών που αναφέρεται στον αντίστοιχο πίνακα (Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.) Ο υποψήφιος αναδοχος καλείται να τεκμηριώσει στην προσφορά του τον τρόπο με τον οποίο θα εξασφαλίσει την προσομοίωση συνθηκών παραγωγικής λειτουργίας κατά τις δοκιμές απόκρισης.
249.	Αξιοποίηση εργαλείων για την εκτέλεση των δοκιμών απόκρισης, ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι δοκιμές δεν θα επηρεαστούν από παράγοντες όπως το δίκτυο ή ο εξοπλισμός. Να αναφερθούν τα εργαλεία.
250.	Να αναφερθεί η μεθοδολογία εκτέλεσης των δοκιμών απόδοσης
251.	Η ΑΑΔΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει επανάληψη των δοκιμών απόκρισης οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του έργου και της περιόδου εγγύησης και συντήρησης. Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των προδιαγραφών της παρούσας ο ανάδοχος έχει υποχρέωση να προτείνει και να υλοποιήσει προσαρμογές για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου απόκρισης.
Καταγραφή κρίσιμων πληροφοριών - Critical data tracking	
252.	Το σύστημα θα υποστηρίζει την δυνατότητα καταγραφής και παροχής κρίσιμων πληροφοριών οποιαδήποτε στιγμή, ακόμη και όταν η λύση είναι μη διαθέσιμη. Συγκεκριμένα: να είναι διαθέσιμα όλα τα σφάλματα και οι προειδοποιήσεις του συστήματος κατά τις προηγούμενες 72 ώρες για όλα τα μέρη του συστήματος, καθώς και να καταγράφονται όλες οι προσπάθειες σύνδεσης για τις προηγούμενες 100 ημέρες.
Επεκτασιμότητα – Expansibility	
253.	Οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν θα πρέπει να είναι παραμετρικές, επεκτάσιμες, και προσαρμόσιμες σε ενδεχόμενες αλλαγές του θεσμικού και νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Έργου. Να αναφερθούν οι μηχανισμοί εξασφάλισης της επεκτασιμότητας.
Έλεγχοι - Testing	
254.	Δημιουργία σεναρίων ελέγχων τήρησης των λειτουργικών και μη λειτουργικών απαιτήσεων.

8.2.5.4 Φυσική Αρχιτεκτονική Συστήματος.

Το σύνολο των εφαρμογών που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του έργου θα πρέπει να διαθέτουν σύγχρονα χαρακτηριστικά, ώστε να καλύπτονται οι προδιαγραφές της παρούσας και να εξυπηρετούνται οι στόχοι του έργου.

Οι γενικές αρχές σχεδιασμού που θα πρέπει να ακολουθήσει ο Ανάδοχος για το Πληροφοριακό Σύστημα είναι οι εξής:

- Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει «**ανοικτή**» **αρχιτεκτονική (open architecture)** και κάνει χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα του λογισμικού χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική του.
- Ασφάλεια: προστασία από κινδύνους παραβίασης της ασφάλειας, όπως ιούς, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, δημοσίευση εσφαλμένων ή διαβαθμισμένων δεδομένων. Οι μηχανισμοί ασφαλείας θα πρέπει να είναι σύμφωνοι με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Απαιτήσεις Ασφάλειας.
- Σχεδιασμός και απόλυτη προσαρμογή (fit for purpose) του λογισμικού στο πλαίσιο λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής και στους επιχειρησιακούς, λειτουργικούς και τεχνολογικούς στόχους που αναπτύσσονται στην παρούσα (Βλέπε Κεφάλαιο 8.2.1 στόχοι οι οποίοι θα πρέπει να εξειδικευτούν στα πρώτα στάδια υλοποίησης του Έργου.
- Εξειδίκευση / επέκταση των ελάχιστων προδιαγραφών του Έργου (όπου απαιτείται), ώστε η προτεινόμενη λύση να είναι σε θέση να δώσει τη ζητούμενη λειτουργικότητα. Αν ο υποψήφιος Ανάδοχος κρίνει ότι, με τη ζητούμενη στην παρούσα διακήρυξη σύνθεση του λογισμικού ή υπηρεσιών η οποία αποτελεί την ελάχιστη απαιτούμενη, δεν ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις των προδιαγραφών, τότε θα πρέπει να προσφέρει την κατάλληλη για την ικανοποίησή τους σύνθεση, προσθέτοντας τα αναγκαία επιμέρους στοιχεία.
- Αξιοπιστία: ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Επεκτασιμότητα / κλιμάκωση υποδομών: ο σχεδιασμός του συστήματος θα πρέπει όπου είναι δυνατόν να είναι αρθρωτής (modular) αρχιτεκτονικής ή να υιοθετεί επαρκής μηχανισμούς αφαιρετικότητας (abstraction) ώστε να επιτρέπει εύκολα και οικονομικά μελλοντικές επεκτάσεις, αντικαταστάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού scale out και scale up. Σε κάθε επίπεδο της λύσης, θα πρέπει να επικρατεί η φιλοσοφία της προστασίας της επένδυσης επιτρέποντας την σταδιακή ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και συστημάτων ή επέκταση υφιστάμενων.
- Εξασφάλιση μέγιστου χρόνου απόκρισης έως τρία (3) δευτερόλεπτα και μέσου χρόνου απόκρισης δύο (2) δευτερολέπτων για τις λειτουργίες που εντάσσονται στις συνήθεις ροές εργασίας των εφαρμογών για το σύνολο των επιχειρησιακών κατηγοριών. Τεκμηριωμένη και σαφής αναφορά στην τεχνική προσφορά για τις περιπτώσεις όπου ο χρόνος απόκρισης θα είναι μεγαλύτερος (π.χ. δημιουργία ογκωδών αναφορών, διενέργεια built ή/και deploy εφαρμογών). Παράλληλα, στην τεχνική του προσφορά ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να περιγράψει τα εργαλεία και τις μεθόδους ελέγχου του χρόνου απόκρισης του συστήματος.

Θα πρέπει να υιοθετηθούν σύγχρονες και ισχυρές τεχνολογίες ασφάλειας που να αφορούν κατ' ελάχιστον:

- Ισχυρούς μηχανισμούς πιστοποίησης της ταυτότητας των χρηστών σε όλα τα επίπεδα της αρχιτεκτονικής μέσω ειδικών authentication services, όπως TLS authentication, PKI certificates κ.λπ.

- Μηχανισμούς εξουσιοδοτήσεων και διαχωρισμού οντοτήτων βάσει των επιχειρησιακών τους ρόλων και δικαιωμάτων.
- Ισχυρούς μηχανισμούς auditing σε κάθε επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά και σε συγκεκριμένα αντικείμενα ή εγγραφές της βάσης δεδομένων.
- Χρήση Single Sign-On (SSO) και Multi-Factor Authentication (MFA) τεχνικών για την αυθεντικοποίηση/πιστοποίηση των χρηστών.

8.2.5.5 Αρχιτεκτονική Υποδομής Φιλοξενίας

Στη συνέχεια περιγράφεται η Αρχιτεκτονική των υποδομών που θα παρασχεθούν από τη ΓΓΠΣΔΔ για τη φιλοξενία των πληροφοριακών συστημάτων που θα υλοποιηθούν στη διάρκεια του έργου, όπως επίσης και οι προσφερόμενες υπηρεσίες και αδειοδοτήσεις.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του ότι για τη λειτουργία του συστήματος θα παρασχεθούν από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. υποδομές και άδειες με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στο Παράρτημα V. Στο εν λόγω παράρτημα περιγράφεται η υποδομή που διαθέτει η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. στο Azure Public Cloud και βάσει και του Ν.4727/2020 αποτελεί μέρος της υποδομής Hybrid G-Cloud. **Οποιαδήποτε επιπλέον απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του.**

Με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη **οργάνωση και χρονοπρογραμματισμό για την** διάθεση της απαιτούμενης υποδομής, θα πρέπει στην προσφορά του Αναδόχου να υπάρξει διαστασιολόγηση των απαιτήσεων τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε *επίπεδο αδειοδότησης*. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει να συμπληρωθεί ο ακόλουθος πίνακας για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον. (Πίνακας 9. Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης **υποδομής για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον**), όπου περιγράφεται αναλυτικά η **απαιτούμενη υποδομή (τόσο για την περίοδο ανάπτυξης του συστήματος όσο και για την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας)** σε **Virtual Machines** (αριθμός VMs και χαρακτηριστικά τους όσον αφορά τους πυρήνες (CPU cores), **Storage** (αρχική εκτίμηση για την έναρξη του έργου και ποσοστό επ' αυτού ετήσιας αύξησης), **απαιτούμενη συνολική μνήμη σε GB ή TB και απαιτούμενες άδειες λογισμικού (προϊόν, ποσότητες)** έως και το επίπεδο του PaaS (λειτουργικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης ΒΔ, middleware και Web layer).

Πίνακας 9: Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής για κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ (αφορά το περιβάλλον ...*)	
<i>*ο πίνακας συμπληρώνεται για κάθε ένα από τα προβλεπόμενα περιβάλλοντα του έργου (π.χ ανάπτυξης – δοκιμαστικής λειτουργίας- παραγωγικής λειτουργίας)</i>	
Πληροφοριακή Υποδομή (η οποία διατίθεται από τη ΓΓΠΣΔΔ βάσει των ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ I και II)	
Αριθμός Virtual Machines (VMs)	
Συνολικά v-Cores απαιτούμενων VMs	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Συνολικό Storage (TB)	

Απαιτούμενες άδειες λογισμικού (οι οποίες διατίθενται από τη ΓΓΠΣΔΔ βάσει των ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ I και II)	
Κατασκευαστής και όνομα προϊόντος	Αριθμός αδειών
Άλλες απαιτήσεις υποδομής (δεν διατίθενται και δεν αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ I και II αλλά απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος)	
Δικτυακές απαιτήσεις λειτουργίας (διαστασιολόγηση ως προς τις δικτυακές απαιτήσεις των συστημάτων και ειδικότερα σε επίπεδο bandwidth και QoS. Ενδεικτικά: εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων ή αναφορά άλλης παραμέτρου που κρίνετε αναγκαία)	
Σημείωση: Οι ανωτέρω απαιτήσεις αφορούν την αρχική παραγωγική λειτουργία του συστήματος. Εάν απαιτείται αύξηση αυτής (για παράδειγμα αύξηση Storage) θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφερθεί το ποσοστό ετήσιας αύξησης (%) σε σχέση με την αρχική υποδομή.	

Επισημαίνονται τα ακόλουθα:

1. Η ΑΑΔΕ, σε συνεργασία με τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης που θα παρέχει, έχει την ευθύνη παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος σε επίπεδο εφαρμογών, ήτοι την παρακολούθηση της καθημερινής λειτουργίας, την εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών αναγκών, την υποστήριξη των χρηστών.
2. Κατά τη φάση της προσφοράς, ο Ανάδοχος θα παρουσιάσει τη φυσική αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης περιγράφοντας αναλυτικά τις τεχνολογίες, το λογισμικό εφαρμογών (εμπορικά προϊόντα ή πλατφόρμες ανοικτού κώδικα) και τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιηθεί, καθώς και τις απαιτήσεις σε πόρους και υποδομές που επιθυμεί να αξιοποιήσει για την υποστήριξη του συστήματος.
3. Σε περίπτωση που το σύστημα απαιτεί την εγκατάσταση και λειτουργία επιμέρους έτοιμου λογισμικού (εμπορικού ή μη), πέραν αυτών που διατίθενται, αυτό θα πρέπει να είναι συμβατό με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις Απαιτήσεις Ασφαλείας.
4. Τυχόν ασυμβατότητες με τις διατιθέμενες υποδομές, που θα εμφανιστούν κατά την υλοποίηση του ζητούμενου συστήματος, θα πρέπει να αρθούν με ενέργειες του Αναδόχου, μετά από έγκριση της ΑΑΔΕ και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.

8.2.5.6 Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και θα παραμετροποιήσει τα εξής διαφορετικά περιβάλλοντα:

- 1) Το περιβάλλον ανάπτυξης, δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης, και
- 2) Το περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.

Εναλλακτικά, μετά από υπόδειξη της Αναθέτουσας Αρχής, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και θα παραμετροποιήσει συνολικά ένα (1) περιβάλλον με κατάλληλες προβλέψεις για μηχανισμούς που θα εξασφαλίσουν λειτουργική ανεξαρτησία ανάμεσα στην παραγωγική λειτουργία του λογισμικού και τις λοιπές χρήσεις του, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ειδικοί λογαριασμοί χρηστών για τη διενέργεια εκπαιδεύσεων
- Αυτόματοι μηχανισμοί ελέγχου για νέες παραμετροποιήσεις ή νέες λειτουργικότητες
- Εκτέλεση δοκιμών με τρόπο που δεν επηρεάζουν την παραγωγική λειτουργία

Με ευθύνη του Αναδόχου, η λογική αρχιτεκτονική και οι σχετικές τεχνικές απαιτήσεις, όπως περιγράφονται ανωτέρω, τηρούνται τόσο για το παραγωγικό όσο και για το περιβάλλον ανάπτυξης, δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης που θα χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του Έργου.

8.2.6 Απαιτήσεις Ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με το Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε., το οποίο βασίζεται στο πρότυπο ISO27001:2013. Γενικότερα, το σύστημα θα πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω 4 βασικές αρχές κατά τις φάσεις ανάπτυξης και λειτουργίας του:

- Εμπιστευτικότητα, έτσι ώστε τα διαβαθμισμένα δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
- Ακεραιότητα, έτσι ώστε τα δεδομένα του συστήματος να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, διαγραφή ή κακόβουλη αλλοίωση.
- Διαθεσιμότητα, εξασφαλίζοντας ότι τα δεδομένα είναι συνεχώς διαθέσιμα προς προβολή ή επεξεργασία από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση ευθυνών (non – repudiation), διασφαλίζοντας ότι κάθε χρήστης λογοδοτεί σύμφωνα με το ρόλο που του έχει αποδοθεί.
- Ιδιαίτερα για Πληροφοριακά Συστήματα που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα, πρέπει να εφαρμόζονται οι αρχές της ιδιωτικότητας εκ του σχεδιασμού και εξ ορισμού (privacy by design and by default).

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με το Πλαίσιο Ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε., το υπό ανάπτυξη σύστημα θα πρέπει να διασφαλίζει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω απαιτήσεις ασφαλείας:

- 1) **Προστασία προσωπικών δεδομένων:** Η προστασία προσωπικών δεδομένων αναφέρεται στη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και το ν. 4624/2019. Σε αυτό το πλαίσιο περιλαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με:
 - Τους ελέγχους ασφαλείας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που μπορούν να οδηγήσουν σε παραβίαση προσωπικών δεδομένων.
 - Μηχανισμούς για τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα.
 - Μηχανισμούς για την ανωνυμοποίηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου

απαιτείται.

- Μηχανισμούς για την προστασία των δεδομένων όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται (ασφαλής διαγραφή).
- 2) **Προστασία διαβαθμισμένων επιχειρησιακών εγγράφων/δεδομένων:** Η πρόσβαση των χρηστών σε διαβαθμισμένα έγγραφα/δεδομένα θα πραγματοποιείται σε συμμόρφωση με τους κανόνες ασφάλειας και τις προδιαγραφές για την προστασία των διαβαθμισμένων πληροφοριών βάσει του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και του Πλαισίου Ασφάλειας που διέπει την Α.Α.Δ.Ε..
 - 3) **Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών:** Η πρόσβαση των χρηστών αποτελεί κλειδί για την προστασία των δεδομένων. Οι εσωτερικοί χρήστες (στελέχη της Αρχής) θα πιστοποιούνται από την υπάρχουσα υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., με χρήση LDAP και κωδικών taxisnet ή της «Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0PA». Οι εξωτερικοί χρήστες (στελέχη Αναδόχων) θα ταυτοποιούνται από το μηχανισμό/υποσύστημα ταυτοποίησης χρηστών του συστήματος.
 - 4) **Ασφάλεια κατά την επικοινωνία και την αποθήκευση δεδομένων:** Η διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας των δεδομένων σε όλο το εύρος του Έργου, θα πρέπει να διασφαλίζεται μέσω μηχανισμών και πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης κατά την αποθήκευση και διακίνηση τους (π.χ. πρωτόκολλο https, κρυπτογράφηση με SSL, ψηφιακά πιστοποιητικά κτλ.), όπου αυτό απαιτείται. Η επικοινωνία των εφαρμογών για την μεταφορά δεδομένων θα γίνεται μέσω μηχανισμών ταυτοποίησης (authentication) και κρυπτογράφησης (encryption) με χρήση αξιόπιστων τεχνολογιών για τη διασφάλιση των δεδομένων. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η χρήση αλγορίθμων κρυπτογράφησης SSL/TLS και 2-key 3DES ή 3-key 3DES.
 - 5) **Καταγραφή ενεργειών (auditing/logging):** Το σύνολο των ενεργειών χρήστη (δημιουργία, ανάγνωση, ενημέρωση, διαγραφή κτλ.) επί οποιουδήποτε στοιχείου πληροφορίας θα πρέπει να καταγράφεται και να αποθηκεύεται με τη μορφή ιστορικού.
 - 6) **Προστασία από εξωτερικές επιθέσεις, κακόβουλα λογισμικά και ιούς:** Οι εξωτερικές επιθέσεις αντιπροσωπεύουν σημαντικό κίνδυνο για τα διαδικτυακά πληροφοριακά συστήματα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι μια κοινά αποδεκτή ομαδοποίηση των κινδύνων παρέχεται από το Open Web Application Security Project (<https://www.owasp.org>) σε μια λίστα με τους 10 πιο κρίσιμους κινδύνους ασφάλειας διαδικτυακών εφαρμογών. Η ομάδα ανάπτυξης του συστήματος, πέρα από τους κανόνες που διέπουν το Πλαίσιο Ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε., πρέπει να υιοθετήσει την αρχή "ασφάλεια από το σχεδιασμό" και να εφαρμόσει τις κατευθυντήριες οδηγίες από το OWASP και τις σχετικές πρωτοβουλίες. Πριν την παραλαβή του συστήματος θα διεξαχθούν δοκιμές ασφάλειας, σύμφωνα με το Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε..
 - 7) **Αποκατάσταση από καταστροφή:** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συντάξει πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας που να καλύπτει τους τρόπους επαναφοράς και αποκατάστασης της επιχειρησιακής λειτουργίας σε περίπτωση βλάβης ή αστοχίας.

Ο Ανάδοχος, κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής, θα πρέπει να συμπεριλάβει τις απαιτήσεις Ασφάλειας του συστήματος και να προσδιορίσει τις δοκιμές ασφάλειας που θα πραγματοποιηθούν πριν την παράδοση του συστήματος, λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τα εξής:

- Πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων που εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε. καθώς και το ισχύον Νομικό Πλαίσιο.
- Συμμόρφωση με την εφαρμοζόμενη Αρχιτεκτονική Ασφάλειας και τους μηχανισμούς ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών, πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Αποτελέσματα από Αναλύσεις των Απειλών και Ευπαθειών βάσει πρότερης εμπειρίας και διεθνούς βιβλιογραφίας σε αντίστοιχες περιπτώσεις.

- Εξισορρόπηση μεταξύ επιχειρησιακών και τεχνικών αναγκών με τις απαιτήσεις ασφάλειας έτσι ώστε τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας να μην επιβαρύνουν τις λειτουργίες του συστήματος.
- Τις βέλτιστες πρακτικές (best practices) στο χώρο της ασφάλειας δεδομένων.
- Διεθνή πρότυπα που θέτουν συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης για την ασφάλεια δεδομένων και συστημάτων.
- Τυχόν εξαρτήσεις από άλλα Πληροφοριακά Συστήματα.

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διενεργήσει και να παραδώσει Μελέτη ασφάλειας(Π.Β.5) και Μελέτη Ιδιωτικότητας (Π.Β.6). Παράλληλα, όπως αναλύεται και παρακάτω στο κεφάλαιο 8.2.6.2, η μελέτη ιδιωτικότητας θα καταγράψει τους σκοπούς για τους οποίους πραγματοποιείται επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και θα καταδείξει ενδεχόμενη ανάγκη για τη διενέργεια μελέτης αντικτύπου σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων για ορισμένους από τους σκοπούς επεξεργασίας.

8.2.6.1 Μελέτη Ασφάλειας

Ο Ανάδοχος θα συντάξει μελέτη για την ασφάλεια του συστήματος, όπου θα πρέπει να αναφερθούν οι τρόποι με τους οποίους θα αντιμετωπιστούν θέματα ασφάλειας:

- Ασφάλεια εφαρμογών
- Ασφάλεια βάσεων δεδομένων
- Ασφάλεια cloud υποδομής

Η Μελέτη Ασφάλειας, θα περιλαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα και προδιαγραφές για την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος, καθώς και για την προστασία και ακεραιότητα των δεδομένων της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής. Τα εν λόγω μέτρα και προδιαγραφές ασφαλείας θα καθοριστούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις και καλές πρακτικές που προσδιορίζονται σε διεθνή πρότυπα ασφαλείας πληροφοριών, προστασίας προσωπικών δεδομένων και επιχειρησιακής συνέχειας, όπως ενδεικτικά τα εξής:

- ISO 27001, ISO 27002, ISO 27005, ISO 27035
- NIST SP 800-30, NIST SP 800-53
- ISO 27701, BS 10012
- ISO 22301

Η Μελέτη Ασφάλειας τελεί υπό την έγκριση του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας ΑΑΔΕ πριν την επίσημη παραλαβή της και, σύμφωνα με το εφαρμοζόμενο Πλαίσιο Ασφάλειας, πρέπει κατ' ελάχιστο και ανά περίπτωση να περιλαμβάνει τα εξής:

1. **Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Πόρων** του Συστήματος και απόδοση σε αρμόδιους Ιδιοκτήτες.
2. **Διαβάθμιση των Πληροφοριακών Πόρων** σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και το σχήμα διαβάθμισης εμπιστευτικότητας του Πλαισίου Ασφάλειας (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).
3. **Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Assessment)** βάσει της οποίας καθορίζεται η αξία των Πληροφοριακών Πόρων. Για κάθε Πληροφοριακό Πόρο πρέπει να πραγματοποιείται μία αποτίμηση των επιχειρησιακών επιπτώσεων σε περίπτωση διακύβευσης της ασφαλείας του (απώλεια εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας, διαθεσιμότητας). Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την ανάλυση αυτή θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό την επιλογή των απαιτούμενων μηχανισμών ασφαλείας κατά τον τεχνικό σχεδιασμό.
4. **Αξιολόγηση Απειλών, Ευπαθειών και Κινδύνων (Risk Assessment)** με σκοπό τον υπολογισμό και την αποτίμηση των κινδύνων για κάθε Πληροφοριακό Πόρο, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα

πραγματοποίησης συγκεκριμένων απειλών και εκμετάλλευσης συγκεκριμένων ευπαθειών, καθώς και τις αντίστοιχες επιπτώσεις αυτών. Απώτερος στόχος αυτής της αξιολόγησης είναι η επιλογή μηχανισμών στο Σχέδιο Ασφάλειας που θα μειώνουν τους κινδύνους σε αποδεκτά επίπεδα, ανάλογα πάντα της διαβάθμισης και της αξίας των πληροφοριών, καθώς και του πιθανού κόστους που μπορεί να επέλθει από την απώλειά τους. Για τον σκοπό αυτό πρέπει να ακολουθούνται αναγνωρισμένες μεθοδολογίες αξιολόγησης κινδύνων και ελέγχου ασφάλειας, ομότιμες αυτής του προτύπου ISO 27005:2013.

5. **Σχέδιο Ασφάλειας** στο οποίο περιγράφονται όλα τα μέτρα και οι μηχανισμοί προστασίας που έχουν επιλεγεί για την αντιμετώπιση των κινδύνων βάσει των ανωτέρω αξιολογήσεων και τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας καθώς και την εξισορρόπηση κόστους-οφέλους.

Στο Σχέδιο Ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος.
- Μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται σε σχέση με τους κινδύνους που εντοπίστηκαν.
- Ρόλοι και Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Σύνοψη μηχανισμών ανάκαμψης από καταστροφή.
- Διαδικασίες και Πρότυπα που ακολουθήθηκαν.
- Προφίλ Χρηστών.

8.2.6.2 Συμμόρφωση με GDPR - Μελέτη Ιδιωτικότητας

Η υλοποίηση της Μελέτης GDPR στοχεύει στην αναγνώριση και ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ιδιαιτέρως των απαιτήσεων που προκύπτουν από το ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο. Απώτερος στόχος είναι η αρχιτεκτονική και οι αρχές σχεδίασης των εφαρμογών και των συστημάτων να είναι εγγενώς βασισμένες στην ασφάλεια και την προστασία προσωπικών δεδομένων, ακολουθώντας τις σύγχρονες νόρμες σχεδίασης (Security by Design, Data Protection by Design, Data Protection by Default) οι οποίες θα καθοριστούν στη Μελέτη Ιδιωτικότητας.

Οι δράσεις περιλαμβάνουν:

- Πληροφόρηση προς την Αναθέτουσα Αρχή όσον αφορά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία και τον Κανονισμό GDPR και σε ό,τι αφορά σε θέματα ή/και ανησυχίες που εγείρονται κατά την υλοποίηση και εφαρμογή του Έργου, σχετιζόμενα με τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων.
- Τήρηση ολοκληρωμένων καταγραφών των δραστηριοτήτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που λαμβάνουν χώρα κατά την ανάπτυξη/ υλοποίηση της Πλατφόρμας σε Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας, όπως προνοείται στο άρθρο 30 του GDPR.
- Αξιολόγηση και υποβολή προτάσεων που θα στοχεύουν στη βελτίωση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων των εφαρμογών και των συστημάτων και στη συμμόρφωση αυτής με τον Κανονισμό GDPR και την κείμενη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων.
- Αξιολόγηση των μηχανισμών πρόσβασης στις εφαρμογές και τα συστήματα και παροχή σύγχρονων και ασφαλών πρακτικών στην ομάδα υλοποίησης των εφαρμογών και των συστημάτων.
- Κάλυψη των απαιτήσεων του άρθρου 35 του GDPR, όσον αφορά την ανάγκη διενέργειας εκτίμησης

αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων και παρακολούθηση της υλοποίησής της.

- Κατάρτιση και προτάσεις πολιτικών και διαδικασιών (περιλαμβανομένων κρυπτογράφησης, ψευδωνυμοποίησης/ ανωνυμοποίησης και διαγραφής), ώστε οι νέες εφαρμογές και συστήματα να συμμορφώνονται με την κείμενη Νομοθεσία και τον Κανονισμό GDPR, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών επεξεργασίας με άλλες οντότητες.
- Εξασφάλιση της συμμόρφωσης με τις διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί από την Α.Α.Δ.Ε. και αφορούν:
 - θέματα που σχετίζονται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των υποκείμενων προσώπων, την άσκηση των δικαιωμάτων από τα υποκείμενα πρόσωπα, συμπεριλαμβανομένων των αιτήσεων πρόσβασης στα δεδομένα τους εντός εύλογου χρόνου, έτσι ώστε οι εμπλεκόμενοι φορείς να είναι σε θέση να εκπληρώσουν τον ρόλο τους ως Υπεύθυνοι της Επεξεργασίας.
 - την έκδοση κοινοποιήσεων παραβίασης δεδομένων εντός της Πλατφόρμας, εντός των καθορισμένων προθεσμιών, οι οποίες θα λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας που πρέπει να περιλαμβάνει μία γνωστοποίηση στην εποπτική αρχή.
- Προσδιορισμός νομικής βάσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων (συμπεριλαμβανόμενης της συναίνεσης του υποκειμένου) και σύνταξη απαιτούμενων νομικών όρων που θα ενταχθούν στην Πλατφόρμα.

8.2.6.2.1 Γενικές υποχρεώσεις του Αναδόχου σχετικά με την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία προσωπικών δεδομένων αναφέρεται στη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ/ GDPR) και το ν. 4624/2019.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να περιλαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε παραβίαση της ιδιωτικότητας και των εν γένει δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως μέτρα σχετικά με:

- Τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα.
- Την ανωνυμοποίηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται.
- Την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται.
- Την μη ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων.

Όταν οι πράξεις επεξεργασίας που διενεργούνται από ένα σύστημα ενδέχεται να επιφέρουν **υψηλό κίνδυνο** για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, τότε βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ, πρέπει να συνταχθεί και Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ).

8.2.6.2.2 Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων

Η υλοποίηση της Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου αποσκοπεί στην ανάδειξη των κινδύνων για την ιδιωτικότητα των υποκειμένων των δεδομένων που απορρέουν από τον τρόπο που το προς υλοποίηση σύστημα θα επεξεργάζεται (αποθηκεύει, μεταδίδει, τροποποιεί, διαγράφει, κλπ) τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και στην αξιολόγησή τους, έτσι ώστε να οδηγήσει στη λήψη κατάλληλων σχεδιαστικών μέτρων για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων.

Η μελέτη ΕΑΠΔ θα πρέπει να διαθέτει το κατά νόμο ελάχιστο περιεχόμενο όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 35 παρ. 7 και στις αιτιολογικές σκέψεις 84 και 90 του ΓΚΠΔ, και να έχει διενεργηθεί με μεθοδολογία που να συνάδει με τα κριτήρια του Παραρτήματος 2 των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ομάδας Εργασίας του άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/ΕΚ για την εκτίμηση του αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ).

Η ΕΑΠΔ πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Συστηματική περιγραφή των πράξεων επεξεργασίας και των σκοπών της επεξεργασίας,
- Εκτίμηση της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας των πράξεων επεξεργασίας σε συνάρτηση με τους σκοπούς,
- Εκτίμηση των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων,
- Τα προβλεπόμενα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, περιλαμβανομένων των εγγυήσεων, των μέτρων και μηχανισμών ασφάλειας, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων και να αποδεικνύεται η συμμόρφωση προς τον ΓΚΠΔ.

8.2.6.3 Αξιολόγηση Ασφάλειας

Πριν την μετάβαση του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει να διενεργηθεί έλεγχος ασφάλειας από τον ανάδοχο ή από ανεξάρτητο εξειδικευμένο και έμπειρο σε αντίστοιχης κρισιμότητας έργα Ελεγκτή που θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Έλεγχος συμμόρφωσης με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στην ΑΑΔΕ.
- Έλεγχος εφαρμογής του Σχεδίου Ασφάλειας που προέκυψε από τη Μελέτη Ασφάλειας.
- Αυτοματοποιημένοι έλεγχοι τρωτότητας με χρήση διαδοδομένων εργαλείων τουλάχιστον στις εξής περιοχές:
 - Τεχνικοί Έλεγχοι Απειλών και Ευπαθειών (Technical Vulnerability Assessment) σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Απειλών και Ευπαθειών του Πλαισίου Ασφάλειας,
 - Έλεγχοι Τρωτότητας (vulnerability scan),
 - Έλεγχοι Παρείσδυσης (penetration tests),
 - Έλεγχοι Ασφάλειας Εφαρμογών (web application tests),
 - Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

Τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας πρέπει να είναι εγκεκριμένα από την Αναθέτουσα Αρχή πριν την εκτέλεση τους. Επιπλέον, τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας καθώς και τα αποτελέσματα των εν λόγω δοκιμών πρέπει να είναι πλήρως καταγεγραμμένα και τεκμηριωμένα ως προς την κάλυψη των τεχνικών απαιτήσεων στις οποίες ανταποκρίνονται.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί με τα αποτελέσματα του ελέγχου πριν την ολοκλήρωση της μετάβασης του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον.

8.2.6.4 Ανάλυση επιχειρησιακών επιπτώσεων και Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας

Βασική προϋπόθεση για την κατάρτιση του Πλάνου Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP) είναι η ανάλυση των επιχειρησιακών επιπτώσεων (Business Impact Analysis). Η εν λόγω ανάλυση βασίζεται στις ακόλουθες ενέργειες που θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο:

- δημιουργία τυποποιημένου ερωτηματολογίου για:
 - καταγραφή κύριων επιχειρησιακών λειτουργιών και πόρων που τις υποστηρίζουν
 - την αποτύπωση των εξαρτήσεων των κύριων επιχειρησιακών λειτουργιών
 - την αναγνώριση των επιπτώσεων (νομικών, λειτουργικών, οικονομικών, κλπ) που προκύπτουν από την διακοπή τους
- διενέργεια workshop με τους προϊσταμένους των εμπλεκόμενων οργανωτικών μονάδων
- ανάλυση και προτεραιοποίηση των λειτουργιών με βάση την κρισιμότητά τους και καθορισμός μέγιστων ανεκτών χρόνων διακοπής και στόχων επαναφοράς

Στη συνέχεια, θα πρέπει να διενεργηθεί από τον Ανάδοχο μια υψηλού επιπέδου αξιολόγηση των κινδύνων (Risk Assessment) για την επιχειρησιακή συνέχεια, εκτελώντας τις ακόλουθες ενέργειες:

- καταγραφή καταλόγου απειλών που μπορεί να προκαλέσουν διακοπή των δραστηριοτήτων (ενδογενείς – εξωγενείς).
- δημιουργία τυποποιημένου ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση κινδύνων (εκτίμηση πιθανότητας εμφάνισης και σημαντικότητας συνεπειών) προτεραιοποίηση κινδύνων και υποβολή προτάσεων αντιμετώπισης σημαντικών κινδύνων συνέχειας (υιοθέτηση νέων πρακτικών, αναβάθμιση υποδομών κλπ).
- υποστήριξη στη σύνταξη σχεδιασμών αντιμετώπισης σεναρίων υψηλού κινδύνου

Το κύριο αποτέλεσμα θα πρέπει να είναι η αναγνώριση των επιθυμητών χρόνων ανάκαμψης σε περίπτωση διακοπής σε σημαντικό βαθμό της λειτουργίας του συστήματος, καθώς και των απαιτούμενων πόρων, για τα οποία πρέπει να ενημερωθεί η Διοίκηση της Αναθέτουσας Αρχής και να λάβει τις απαραίτητες αποφάσεις διασφάλισης των πόρων (ανθρώπινων ή/ και υλικοτεχνικών, όπου απαιτείται), ώστε να οριστικοποιηθούν και να ληφθούν υπόψη κατά την υλοποίηση του Έργου.

Με βάση τα παραπάνω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στον καθορισμό της στρατηγικής επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity Strategy), η οποία θα περιλαμβάνει εναλλακτικές στρατηγικές ανάκαμψης.

Αξιοποιώντας όλα τα παραπάνω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP). Για τη σύνταξη του BCP στο οποίο θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- καθορισμός δομής χειρισμού περιστατικών διακοπής της επιχειρησιακής συνέχειας (προσωπικό, ρόλοι και αρμοδιότητες)
- καθορισμός χρόνων και επιπέδων ανάκαμψης (Recovery Time Objectives, Minimum Business Continuity Objectives, Recovery Point Objectives) καθορισμός απαιτούμενων πόρων για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

8.2.6.5 Εκπόνηση μελέτης ταξινόμησης δεδομένων

Η δράση 16965 του ΕΣΑΑ Ελλάδα 2.0 περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και την προτυποποίηση του μοντέλου ταξινόμησης των δεδομένων για τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους του Δημόσιου Τομέα (G-Cloud), συμπεριλαμβανομένης της εκπόνησης των αντίστοιχων μελετών ταξινόμησης δεδομένων για το σύνολο των διακοσίων είκοσι (220) πληροφοριακών συστημάτων φορέων του Δημοσίου, τα οποία ήταν εγκατεστημένα έως τη δημοσίευση του ν. 4727/2020 (23/09/2020) και συνεχίζουν να φιλοξενοούνται στην υποδομή Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ).

Για την εκπόνηση της μελέτης ταξινόμησης του συστήματος του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει το πρότυπο σχεδίου μελέτης ταξινόμησης των δεδομένων για τα Πληροφοριακά Συστήματα των φορέων του Δημοσίου που εγκαθίστανται στο Κυβερνητικό Νέφος Δημόσιου Τομέα (G-Cloud) της ΓΓΠΣΔΔ, όπως αυτό θα έχει εκπονηθεί στα πλαίσια της δράσης 16965. Σε περίπτωση που το σχέδιο δεν είναι διαθέσιμο, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει τη μελέτη ταξινόμησης με βάση τη διεθνή καλή πρακτική.

Σκοπός της μελέτης είναι η αναγνώριση των τύπων δεδομένων που τηρούνται και ο εντοπισμός της τοποθεσίας κρίσιμων των ευαίσθητων δεδομένων, ώστε η ΑΑΔΕ να είναι σε θέση να ιεραρχήσει και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προστασίας, προσαρμόζοντας τους ελέγχους ασφάλειας, βάσει της ευαισθησίας, της αξίας και της κρισιμότητας των δεδομένων, να γνωρίζει ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση, να τροποποιήσει ή να διαγράψει δεδομένα.

8.2.7 Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας Συστήματος

Στο πλαίσιο του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει εκτός από την υλοποίηση του νέου συστήματος της ΑΑΔΕ να παρέχει και τις αντίστοιχες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, εντός των ορίων διαθεσιμότητας που αναλύονται ακολούθως. Οι όροι της παραγράφου ισχύουν για τις περιόδους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία, εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης) (βλ παρ. 8.2.12).

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 του Συστήματος.
- ✓ **Δυσλειτουργία:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία δεν επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:00 – 18:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης** είναι το συνολικό χρονικό διάστημα από την αναγγελία μιας βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**. Σημειώνεται ότι αν μεταξύ της αναγγελίας της βλάβης και της αποκατάστασης μεσολαβούν ώρες ΕΩΚ, αυτές δεν θα προσμετρούνται και η καταμέτρηση θα συνεχίζει από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας** είναι το συνολικό χρονικό διάστημα από την αναγγελία μιας δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της. Ο Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**. Σημειώνεται ότι αν μεταξύ της αναγγελίας της δυσλειτουργίας και της αποκατάστασης μεσολαβούν ώρες ΕΩΚ, αυτές δεν θα προσμετρούνται και η καταμέτρηση θα συνεχίζει από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
 - **Ο Αποδεκτός Μηνιαίος Χρόνος αποκατάστασης βλάβης είναι έξι (6) ώρες**
 - **Ο Αποδεκτός Μηνιαίος Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας είναι οκτώ (8) ώρες.**

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του **Αποδεκτού Μηνιαίου Χρόνου αποκατάστασης βλάβης**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των τριών ακόλουθων τιμών:

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,05%** επί του αθροίσματος των παρακάτω ποσοστών του συμβατικού τιμήματος, εάν βρίσκεται εκτός λειτουργίας οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της αντίστοιχης επιχειρησιακής κατηγορίας:
 - πέντε τοις εκατό (5%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας Project and Portfolio Management είναι εκτός λειτουργίας
 - σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας IT Service Management είναι εκτός λειτουργίας

- ο είκοσι τοις εκατό (20%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας SDLC, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 0, είναι εκτός λειτουργίας

– **0,2%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/

Σε περίπτωση υπέρβασης του **Αποδεκτού Μηνιαίου Χρόνου αποκατάστασης δυσλειτουργίας**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των τριών ακόλουθων τιμών:

- **0,02%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,02%** επί του αθροίσματος των παρακάτω ποσοστών του συμβατικού τιμήματος, εάν βρίσκεται εκτός λειτουργίας οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της αντίστοιχης επιχειρησιακής κατηγορίας:
 - ο πέντε τοις εκατό (5%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας Project and Portfolio Management, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 8.2.4.1, είναι εκτός λειτουργίας
 - ο σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας IT Service Management, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 8.2.4.2, είναι εκτός λειτουργίας
 - ο είκοσι τοις εκατό (20%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας SDLC, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 0, είναι εκτός λειτουργίας
- **0,1%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα δυσλειτουργίας (μη διαθεσιμότητας).

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 το μεγαλύτερο εκ των τριών ακόλουθων τιμών:
 - ο **0,02%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
 - ο **0,02%** επί του αθροίσματος των παρακάτω ποσοστών του συμβατικού τιμήματος, εάν βρίσκεται εκτός λειτουργίας οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της αντίστοιχης επιχειρησιακής κατηγορίας:
 - πέντε τοις εκατό (5%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας Project and Portfolio Management, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 8.2.4.1, είναι εκτός λειτουργίας
 - σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας IT Service Management, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 8.2.4.2, είναι εκτός λειτουργίας

- είκοσι τοις εκατό (20%) του συμβατικού τμήματος, σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα της λειτουργικότητας της επιχειρησιακής κατηγορίας SDLC, όπως αυτή περιγράφεται στο κεφάλαιο 0, είναι εκτός λειτουργίας
- δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Οι ρήτρες της παρούσας παραγράφου δεν ισχύουν στην περίπτωση που εξοπλισμός ή λογισμικό του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud (Government Cloud) ή/και του ΣΥΖΕΥΞΙΣ προκαλέσει αποδεδειγμένα δυσλειτουργία (τεκμαιρόμενη από τα εργαλεία και τις αναφορές διαθεσιμότητας των σχετικών πόρων / υπηρεσιών του G-Cloud) σε παραδοτέο του Έργου.

8.2.8 Υπηρεσίες Εγκατάστασης και Παραμετροποίησης Συστήματος

Ο Ανάδοχος, κατά την περίοδο της εγκατάστασης και της παραμετροποίησης του συστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής.
- Να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για να προχωρήσει στην εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος σε υποδομές που θα του υποδειχθούν από την Αρχή και στη συνέχεια να πραγματοποιήσει την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με όσα προσδιοριστούν κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής.
- Να εντοπίζει και να διορθώνει όλα τα τεχνικά και λειτουργικά λάθη του λογισμικού του συστήματος και των εφαρμογών (debugging και bug fixing).
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς κάθε απαιτούμενη διαδικασία μεταφόρτωσης δεδομένων από τις υφιστάμενες εφαρμογές και εργαλεία, εφόσον υποδειχθούν τέτοιες από την Αναθέτουσα Αρχή.
- Να υλοποιήσει και να ενσωματώσει επιτυχώς τις απαιτούμενες ροές εργασιών (workflows) και πρότυπα διαδικασιών, όπως έχουν προσδιοριστεί στη Μελέτη Εφαρμογής.
- Να υλοποιήσει και να ολοκληρώσει στο σύστημα οποιαδήποτε απαιτούμενη εξειδικευμένη λειτουργικότητα (π.χ. υλοποίηση γνωσιακής βάσης και αλγορίθμων εξόρυξης γνώσης).
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς κάθε απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα που λειτουργούν με ευθύνη της Αρχής ή/και τρίτων φορέων.
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς τη συγγραφή και ενσωμάτωση των εγχειριδίων χρήσης του συστήματος και της βοήθειας.
- Να έχει δημιουργηθεί και να παραδοθεί στην Αρχή το αποθετήριο πηγαίου κώδικα, παραδοτέων και αναφορών τεκμηρίωσης του συστήματος.
- Να ολοκληρώσει με επιτυχία και να τεκμηριώσει επαρκώς μια σειρά δοκιμών οι οποίες, , θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν, δοκιμές λειτουργικότητας (functionality testing), δοκιμές απόδοσης (performance testing) και δοκιμές ασφάλειας (security testing), σε συμμόρφωση με ότι ορίζεται στην Πολιτική Ανάπτυξης, Λειτουργίας και Συντήρησης Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής.

Το αποτέλεσμα της παροχής των υπηρεσιών αυτών θα είναι το σύστημα εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση, έτσι ώστε να ξεκινήσει η περίοδος ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία.

8.2.9 Υπηρεσίες Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία

Κατά τη διάρκεια της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες ένταξης σε Παραγωγική λειτουργία, οι οποίες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν:

- σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- εντάσσοντας σταδιακά το σύνολο των μονάδων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και τελικών χρηστών,
- χρησιμοποιώντας κατάλληλη πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Η ένταξη σε παραγωγική λειτουργία προβλέπει τη δοκιμή του συστήματος με χρήση των υποδομών παραγωγικής λειτουργίας και με συμμετοχή ενός αντιπροσωπευτικού συνόλου χρηστών. Ο έλεγχος της λειτουργικότητας δύναται να γίνεται σταδιακά, να επιφέρει παραμετρικές αλλαγές και βελτιστοποιήσεις σε επιμέρους υπηρεσίες/εφαρμογές και να συνδυάζεται με δραστηριότητες εκπαίδευσης.

Η ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στοχεύει στην ένταξη όλων των μονάδων και ρόλων στις υπηρεσίες του Συστήματος, υπό συνθήκες τεχνικής και επιχειρησιακής υποστήριξης και αυξημένης εποπτείας και ελέγχου της καλής λειτουργίας του από μέρος του Αναδόχου. Στην προσφορά του ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο, το χρονοδιάγραμμα και την αλληλουχία ενεργειών για την προετοιμασία και θέση σε παραγωγική λειτουργία του νέου Συστήματος για το σύνολο των οργανικών μονάδων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και των χρηστών που εξυπηρετούνται/χρησιμοποιούν το σύστημα. Κατά την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία, θα γίνει ενδελεχής έλεγχος, παραμετροποίηση και προετοιμασία όλων των υπηρεσιών και λειτουργικοτήτων του συστήματος με σκοπό να διασφαλιστεί/επιβεβαιωθεί η αξιοπιστία του απέναντι σε κάθε λειτουργική και τεχνική απαίτηση, όπως αυτές διατυπώνονται στη Μελέτη Εφαρμογής.

Αναλυτικότερα, οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο Ανάδοχος κατά την ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία περιλαμβάνουν:

- Τη διαχείριση, την υποστήριξη και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος. Ενδεικτικά, ο Ανάδοχος οφείλει να ελέγχει:
 - τις ρυθμίσεις και την απόδοση του λογισμικού συστήματος,
 - την απόδοση των εφαρμογών και υπηρεσιών του συστήματος,
 - την κατάσταση/απόδοση των εγκατεστημένων βάσεων/αποθηκών δεδομένων,
 - τις ρυθμίσεις των εφαρμογών,
 - την ασφάλεια του συστήματος και των εφαρμογών,
 - τη διαλειτουργικότητα με εσωτερικές και εξωτερικά συστήματα,
 - τη φυσική και χρονική ανταπόκριση του συστήματος,
 - τη χρήση και τις απαιτήσεις σε υπολογιστικούς πόρους,
 - τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω και να τα διορθώνει (bug fixing),
- Τη διασφάλιση της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας της Αρχής από τα υφιστάμενα συστήματα στις υπηρεσίες και εφαρμογές του νέου συστήματος και τη διευθέτηση/επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

- Την έγκαιρη και έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων/δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας για όλες τις οργανικές μονάδες της Αρχής.
- Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των οντοτήτων/δεδομένων από τα υφιστάμενα συστήματα και την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου σε περιπτώσεις που ανιχνευθούν σφάλματα.
- Την παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού του συστήματος, και γενικότερα τη ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tunning) του τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας της Αρχής για όλες τις οργανικές μονάδες.
- Την υποστήριξη χρηστών από απόσταση αλλά και με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών, κλπ.).
- Την επικαιροποίηση (update) της τεκμηρίωσης και των εγχειριδίων χρήσης.
- Την παροχή τεχνικής υποστήριξης on-site προκειμένου να μεταφερθεί η απαραίτητη τεχνογνωσία χρήσης του συστήματος στα στελέχη του φορέα.
- Το συντονισμό και τη συνεργασία με την ομάδα στελεχών της Αρχής που έχουν συμμετάσχει ή συμμετέχουν ή θα συμμετέχουν στις διαδικασίες εκπαίδευσης Διαχειριστών Συστήματος
- Τη διενέργεια εκτεταμένων ελέγχων αποδοχής χρηστών (user acceptance tests) για την πιστοποίηση της ορθής λειτουργίας του συστήματος και κυρίως, την κάλυψη των λειτουργικών και επιχειρησιακών αναγκών, όπως αυτά προσδιορίζονται στη Μελέτη εφαρμογής. Αναλυτικότερα, για την επίτευξη αυτής της υποχρέωσης, ο Ανάδοχος οφείλει να προτείνει μεθοδολογία ελέγχου και να συνεργαστεί με τον φορέα κατά την εφαρμογή της. Η μεθοδολογία που θα προταθεί από τον Ανάδοχο πρέπει να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, i) τον προγραμματισμό των ελέγχων, ii) τον προσδιορισμό του περιεχομένου των ελέγχων, iii) την υλοποίηση των ελέγχων, και iv) την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων του ελέγχου. Διευκρινίζεται ότι η εκτέλεση/διεξαγωγή των ελέγχων είναι αποκλειστική ευθύνη του Αναδόχου και ότι το περιεχόμενο των ελέγχων (σενάρια) θα συνδιαμορφωθεί από κοινού από τον Ανάδοχο και την Αναθέτουσα Αρχή, η οποία επιβλέπει τη συνολική διαδικασία ελέγχου και αξιολογεί τα αποτελέσματα.

Σε περίπτωση που, κατά την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία, εμφανιστούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφές/απαιτήσεις του συστήματος, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το σύστημα να καθίσταται έτοιμο για πλήρη παραγωγική λειτουργία ανταποκρινόμενο σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων και απαιτήσεων, όπως προβλέπονται στη διακήρυξη, τη σύμβαση και τη μελέτη εφαρμογής του Έργου.

8.2.10 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η Εκπαίδευση του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που θα υποστηρίζει τη λειτουργία και τη διαχείριση του Συστήματος θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας του Έργου και περιλαμβάνεται στις βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου.

Οι στόχοι των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- Η εκπαίδευση των υπαλλήλων της Αναθέτουσας Αρχής με στόχο την εκμάθηση και εξοικείωσή τους στη χρήση των υπηρεσιών και των τεχνολογιών του συστήματος.
- Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής ώστε να είναι σε θέση να αναλάβουν μετά το πέρας του Έργου την αδιάλειπτη και εύρυθμη διαχείριση του Συστήματος, καθώς και την υποστήριξη, επικαιροποίηση και περαιτέρω αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και λειτουργιών του.
- Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων σε ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό χρηστών (για κάθε ρόλο του συστήματος) ώστε αυτοί να μπορούν: i) υποστηρίξουν τη διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία, ii) να υποστηρίζουν τους συναδέλφους τους μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου, iii) να αναγνωρίζουν δυνατότητες ή δυσλειτουργίες/σφάλματα στη λειτουργία του Συστήματος και να ενεργοποιούν τις κατάλληλες διαδικασίες προώθησης ή επίλυσης, αντίστοιχα.
- Η μεταφορά τεχνογνωσίας σχετικά με παρακολούθηση των υποδομών δημόσιου υπολογιστικού νέφους όπου θα φιλοξενηθεί το σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης του κόστους των υποδομών.
- Η υποστήριξη των υπαλλήλων της Αναθέτουσας Αρχής στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην απόκτηση πιστοποιήσεων σε σύγχρονες μεθοδολογίες και τεχνολογίες IT.

Αναλυτικότερα, στο πλαίσιο των υπηρεσιών εκπαίδευσης, οι υποχρεώσεις του Αναδόχου θα είναι κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες:

1) Οργάνωση, σχεδιασμός και υλοποίηση της εκπαίδευσης στο νέο σύστημα

Οι βασικές ενέργειες που περιλαμβάνονται στο σχεδιασμό και την οργάνωση της εκπαίδευσης καλύπτουν:

- Την οριστικοποίηση της στόχευσης και της μεθοδολογίας της εκπαίδευσης, και την κατάρτιση ενός αναλυτικού πλάνου δραστηριοτήτων ανά κατηγορία εκπαιδευομένων. Ο τρόπος διεξαγωγής της εκπαίδευσης θα πρέπει να λάβει υπόψη τα πραγματικά δεδομένα και τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά τη διαμόρφωση και το σχεδιασμό της επιχειρησιακής λύσης του έργου.
- Τον προσδιορισμό ενός λειτουργικού τρόπου οργάνωσης των εκπαιδευτών, των κατηγοριών και των τμημάτων εκπαιδευομένων καθώς και του είδους της εκπαίδευσης (π.χ. σεμινάρια, on the job training κτλ.), η οποία θα πρέπει να συντονίζεται με το συνολικό χρονοπρογραμματισμό και την εξέλιξη του Έργου.
- Την οργάνωση παρουσιολογιών των εκπαιδευμένων.
- Τη διαμόρφωση ενός αναλυτικού εκπαιδευτικού χρονοδιαγράμματος, από κοινού με την Αρχή, για το οποίο θα πρέπει να ενημερωθούν έγκαιρα όλοι οι εκπαιδευόμενοι (ενδεικτικά, έγκαιρη ενημέρωση για τους χώρους, τις ώρες κατάρτισης, τη διάρκεια, τυχόν προαπαιτούμενα κ.λπ.).
- Τη διαμόρφωση του εκπαιδευτικού αντικειμένου για κάθε διακριτή κατηγορία εκπαιδευομένων και την προετοιμασία αντίστοιχου υλικού, το οποίο θα πρέπει να στοχεύει:
 - Στην απόλυτη κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών για κάθε επιχειρησιακή κατηγορία και κατηγορία εκπαιδευομένων, με χρήση των πλέον κατάλληλων μέσων και μορφών εκπαίδευσης (π.χ. παρουσιάσεις, σημειώσεις, οπτικοακουστικό υλικό, demos, workshops κ.λπ.).

- Στην παροχή επαρκούς και αναλυτικής πληροφόρησης/υλικού που θα μπορεί να αξιοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης (λεπτομερές υλικό αναφοράς για τεχνικούς και διαχειριστές, εγχειρίδια και βοηθήματα για τους χρήστες που θα μπορούν να συμβουλευούνται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους κ.λπ.).
- Στην αναπαραγωγή και διανομή του συνόλου του εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή και σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία κειμένου και βίντεο).

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης αφορούν και στις τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες που αποτελούν αντικείμενο του έργου και θα πρέπει να περιλαμβάνουν τόσο θεωρητική εκπαίδευση όσο και εκπαίδευση στον χώρο εργασίας (on the job training). Ειδικότερα στα αρχικό στάδιο εκπαίδευσης στελέχη της ΑΑΔΕ θα εκπαιδευτούν πάνω στις βασικές αρχές των μεθοδολογιών Project Management, Requirements Management, Testing καθώς και στο μοντέλο ITIL. Επιπλέον θα παρουσιαστούν τα εργαλεία και οι δυνατότητες που αυτά προσφέρουν. Σε επόμενο στάδιο θα ακολουθήσει on the job training όπου οι χρήστες του συστήματος θα λάβουν εξειδικευμένη εκπαίδευση πάνω στα εργαλεία και στην διαχείριση των ρών εργασίας. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα οριστικοποιηθεί κατά την έναρξη της φάσης Δ Εκπαίδευση χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό.

Ενδεικτικά, οι εκπαιδευόμενοι χωρίζονται στις εξής δύο κατηγορίες:

- Διαχειριστές συστήματος (admins). Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των βασικών πλατφορμών που θα χρησιμοποιηθούν και των υπηρεσιών/εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν ώστε να μπορούν να:
 - αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κ.λπ.).
 - έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης.
 - υποστηρίξουν το υπόλοιπο προσωπικό και τις μελλοντικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.
- Χρήστες συστήματος. Η εκπαίδευση των χρηστών θα συσχετιστεί με τους ρόλους χρηστών των εφαρμογών/εργαλείων, όπως αυτοί θα προσδιοριστούν κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής. Για παράδειγμα, οι χρήστες πλήρους πρόσβασης δύναται να διακρίνονται σε κατηγορίες ανάλογα με τις επιχειρησιακές κατηγορίες ή τις αρμοδιότητες/ρόλους που έχουν, π.χ. enterprise/business architects, cloud/service/data/security managers, agents κτλ. με αυξημένες ή εξειδικευμένες δυνατότητες, τελικοί χρήστες (π.χ. developers) κτλ.

Συνολικά, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο δέκα (10) διαχειριστές και διακόσιοι (200) χρήστες πλήρους πρόσβασης και για τις τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες που αποτελούν αντικείμενο του Έργου. Κάθε εκπαιδευτική ημέρα σεμιναρίου θα διαρκεί το πολύ έως οκτώ (8) ώρες και κάθε ώρα διδασκαλίας διαρκεί σαράντα πέντε (45) λεπτά. Ο αριθμός των εκπαιδευόμενων που θα συμμετέχουν ανά τμήμα εκπαίδευσης δεν πρέπει να ξεπερνά τους δέκα (10) για τους διαχειριστές και είκοσι (20) για τους χρήστες πλήρους πρόσβασης, όταν γίνεται με φυσική παρουσία. Η διάρκεια του προγράμματος εκπαίδευσης των διαχειριστών θα είναι πενήντα δύο (52) ώρες κατ' ελάχιστο και των χρηστών πλήρους πρόσβασης τριάντα (30) ώρες κατ' ελάχιστο. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αναφέρει διακριτά τις υπηρεσίες εκπαίδευσης και να τις κοστολογήσει στο σχετικό πίνακα οικονομικής προσφοράς.

2) Εκπαίδευση και εξετάσεις πιστοποιήσεων

Στο πλαίσιο του Έργου, πλέον των ανωτέρω, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να υποστηρίξει την παροχή **κατ ελάχιστον εβδομήντα επτά (77)** πιστοποιήσεων σχετικές με το αντικείμενο του Έργου, οι οποίες προσφέρονται από διεθνώς αναγνωρισμένους οργανισμούς. Η ομάδα των εκπαιδευόμενων θα επιλεγεί μεταξύ των διαχειριστών του συστήματος, των τελικών χρηστών, και των τεχνικών στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής. Με ευθύνη του Αναδόχου, το σύνολο των στελεχών που θα επιλεγούν να συμμετέχουν στην εκπαίδευση, θα λάβουν στοχευμένη εκπαίδευση/κατάρτιση, ώστε να αποκτήσουν την απαιτούμενη επάρκεια για μελλοντική συμμετοχή τους στις εξετάσεις.

Η εκπαίδευση/κατάρτιση θα πραγματοποιηθεί με τη συμμετοχή των στελεχών σε οργανωμένα μαθήματα εκπαίδευσης (training courses), τα οποία διατίθενται από πιστοποιημένους οργανισμούς, και τη διάθεση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού για αυτοδιδασκαλία (σημειώσεις, παραδείγματα, προσομοιώσεις εξετάσεων κτλ.).

Σημειώνεται ότι τα κουπόνια συμμετοχής (vouchers) για την εκπαίδευση και την εξέταση για την απόκτηση πιστοποιήσεων θα πρέπει να παραδοθούν μέχρι το τέλος της φάσης Δ. Τα κουπόνια (vouchers) για την εκπαίδευση και τη συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης των στελεχών της Αρχής δύναται να χρησιμοποιηθούν έως το τέλος του πρώτου έτους της εγγύησης καλής λειτουργίας.

Ο Ανάδοχος θα καλύψει κάθε κόστος εκπαίδευσης πάνω στα γνωστικά αντικείμενα του Πίνακα 10, καθώς και την προετοιμασία (prep courses) για συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης για τα στελέχη της Αρχής.

Αναλυτικά το προυπολογισμένο κόστος θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει το:

- Κόστος πραγματοποίησης απαιτούμενων σεμιναρίων (accredited and training courses)
- Κόστος συμπλήρωσης απαιτούμενου χρόνου παρακολούθησης (contact hours)
- Κόστος προμήθειας εκπαιδευτικού υλικού
- Κόστος εγγραφής (registration) στις εξετάσεις πιστοποίησης

3) Παροχή απαραίτητων υποδομών και μέσων

Την ευθύνη εγκατάστασης και παραμετροποίησης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τις ανάγκες εκπαίδευσης την έχει ο Ανάδοχος.

Οι προσφερόμενες εκπαιδεύσεις που αφορούν στις ανωτέρω παραγράφους 1 και 2 θα γίνουν από πιστοποιημένους συνεργάτες-εκπαιδευτές, **είτε με φυσική παρουσία είτε με σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση** κατόπιν απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής. Στην περίπτωση φυσικής παρουσίας, τα σεμινάρια εκπαίδευσης θα λάβουν χώρα σε πιστοποιημένα εκπαιδευτικά κέντρα στην Αθήνα είτε σε χώρους της Αρχής.

Σε περίπτωση παροχής σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα παρέχει την απαιτούμενη υποδομή και περιβάλλον εκπαίδευσης. Σε κάθε περίπτωση, οι υποδομές και τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν κατά την εκπαίδευση θα πρέπει να επικοινωνούν με τα υπολογιστικά περιβάλλοντα και τις υποδομές παραγωγικής λειτουργίας του Έργου.

Είναι επιθυμητό οι εξετάσεις πιστοποίησης να διεξαχθούν με συγκεκριμένο πρόγραμμα (ομαδικά) με φυσική παρουσία εξεταζομένων και εξεταστών. Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση χρήσης (εφόσον προσφερεται) δυνατότητας επανάληπτικής εξέτασης, αυτή δύναται να είναι μεμονωμένη και εξ αποστάσεως.

Τα είδη και ο απαιτούμενος αριθμός πιστοποιήσεων που, κατ' ελάχιστον, θα πρέπει να προσφέρει ο Ανάδοχος φαίνονται στον .

Πίνακας 10.

Πίνακας 10: Ελάχιστος Απαιτούμενος αριθμός πιστοποιήσεων

Τίτλος Πιστοποίησης	Απαιτούμενος αριθμός πιστοποιήσεων
ITIL® 4 Foundation	10
IIBA Entry Certificate in Business Analysis (ECBA®)	20
ISTQB Certified Tester	30
ISTQB Certified Tester Acceptance Testing	15
(ISC)² - Certified Secure Software Lifecycle Professional	2

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην τεχνική του προσφορά αναλυτικά το πρόγραμμα εκπαίδευσης και τη μεθοδολογία προετοιμασίας των στελεχών που θα πάρουν μέρος στην πιστοποίηση και να τις κοστολογήσει στον σχετικό πίνακα οικονομικής προσφοράς. Στο κόστος ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει, διακριτά, το κόστος των σεμιναρίων για κάθε γνωστικό αντικείμενο, τα επιπλέον μαθήματα προετοιμασίας για τις εξετάσεις για όσους το επιθυμούν, καθώς και για την εγγραφή (registration) στις εξετάσεις πιστοποίησης. Επιπλέον, θα πρέπει να βεβαιώσει ότι το προτεινόμενο πρόγραμμα εκπαίδευσης είναι απολύτως επαρκές και πληροί κάθε προαπαιτούμενο συμμετοχής.

Η Αρχή έχει το δικαίωμα να διαφοροποιήσει τον αριθμό των απαιτούμενων πιστοποιήσεων σε πλήθος μικρότερο του εβδομήντα επτά (77). Στην περίπτωση αυτή, το κόστος των πιστοποιήσεων που τελικά δε θα διατεθούν θα πρέπει να αναλωθεί σε υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών στο υπό ανάπτυξη σύστημα, σύμφωνα με πρόγραμμα που θα καταρτιστεί από κοινού από τον Ανάδοχο και την Αρχή.

8.2.11 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης Ε' (έως την παραλαβή του Έργου), καθώς και κατά τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας καθώς και της περιόδου Συντήρησης.

Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου. Σε κάθε περίπτωση, οι υπηρεσίες

θα πληρούν τις προδιαγραφές της παραγράφου 0, αναφορικά με το επίπεδο διαθεσιμότητας του συστήματος. 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 προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών και υπηρεσιών (bug fixing).
3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας (security updates & fixes).
4. Διαχείριση του συνολικού συστήματος.
5. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches).
6. Αναβάθμιση σε νέες εκδόσεις (releases/versions) των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού, σύμφωνα με το πλάνο των εκάστοτε κατασκευαστών, με απόλυτη διασφάλιση της συνέχειας της παρεχόμενης λειτουργικότητας του συστήματος.
7. Εγκατάσταση λειτουργικών ή/και τεχνικών βελτιώσεων με σκοπό τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του συστήματος (Tuning).
8. Υλοποίηση βελτιώσεων σχετικές με τυχόν θεσμικές ή οργανωτικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του συστήματος.
9. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
10. Προκειμένου η εγκατάσταση οποιουδήποτε διορθωτικού ή νέου λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει πλήρες πλάνο μετάπτωσης, αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας.
11. Παράδοση του πηγαίου κώδικα όλων των αλλαγών που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση προβλημάτων είτε επί του προσαρμοσμένου/εξειδικευμένου λογισμικού (custom software) είτε επί της παραμετροποίησης έτοιμου λογισμικού που χρησιμοποιείται στο Έργο.
12. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) κάθε φορά που διενεργούνται μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος.
13. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους.
14. Αρχικός ορισμός χρηστών και διαμόρφωση ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης.
15. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Έργου.
16. Ανταπόκριση εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού σε προκαθορισμένο από τον ανάδοχο χρονικό πλαίσιο, και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε αναγγελίας περιστατικού βλάβης. Οι προβλέψεις για χρόνους απόκρισης και επίλυσης θα εξασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα του συστήματος, ώστε αυτή να είναι συμβατή με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 0.
17. Διαχείριση και περιοδικός έλεγχος των αντιγράφων ασφαλείας και των διαδικασιών επαναφοράς (recovery) συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα V.
18. Παροχή μηνιαίας ενημέρωσης προς την Αρχή σχετικά με την κατανάλωση πόρων των εφαρμογών/υπηρεσιών στο περιβάλλον φιλοξενίας του δημόσιου υπολογιστικού νέφους (G-Cloud), καθώς και για το σχετικό κόστος τους.
19. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει τη βέλτιστη εκμετάλλευση της υποδομής G-Cloud, με το μικρότερο δυνατό κόστος, καθόλη τη διάρκεια της περιόδου Καλής Λειτουργίας.

20. Ο ανάδοχος οφείλει να υποστηρίξει την ΑΑΔΕ σε ενδεχόμενη μετάβαση σε διαφορετική πλατφόρμα εργαλείων λογισμικού ή/και υπολογιστικού νέφους παρέχοντας κάθε πληροφορία και συνδρομή που απαιτείται συνεργαζόμενος γι αυτό το σκοπό με την ΑΑΔΕ ή/και άλλον εξωτερικό ανάδοχο.

Ο ανάδοχος στα πλαίσια συντήρησης και εγγύησης καλής λειτουργίας θα πρέπει να εποπτεύει και παρακολουθεί την υποδομή που θα διατεθεί με σκοπό την απρόσκοπτη λειτουργία του. Σε περίπτωση προβλήματος λειτουργίας και εφόσον διαπιστωθεί ότι αυτό δεν αφορά στην εφαρμογή που έχει υλοποιηθεί αλλά αφορά θέμα υποδομής αποστέλλεται αναφορά προβλήματος στην ΑΑΔΕ για την περαιτέρω διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος πάντα σε συνεργασία των τριών μερών (ανάδοχος, ΑΑΔΕ, ΓΠΣΔΔ). Σε περίπτωση που απαιτηθεί αλλαγή υποδομής (αύξηση ή μείωση πόρων, δημιουργία νέων υποδομών) αυτή γίνεται (όπως αναφέρεται και στο αντίστοιχο SLA) από τη ΓΠΣΔΔ και εφόσον έχει προηγηθεί αντίστοιχο τεκμηριωμένο αίτημα από τον επιχειρησιακό υπεύθυνο του συστήματος, ήτοι την ΑΑΔΕ.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή και ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος μετά από οποιαδήποτε τροποποίηση ή αναβάθμιση λογισμικού ή εξοπλισμού. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιαδήποτε δυσλειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προβεί σε αναβάθμιση του προμηθευόμενου λογισμικού με δικά του έξοδα/επιβάρυνση.

8.2.11.1 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε πρόταση για προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 7 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Α.Α.Δ.Ε. και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Ο προγραμματισμός των διακοπών θα πραγματοποιείται, κατά το δυνατόν, σε ημέρες και ώρες εκτός Κ.Ω.Κ., ώστε να μη διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία και η πρόσβαση των χρηστών στις εφαρμογές/υπηρεσίες του συστήματος.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε επιβάλλεται ρήτρα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 0.

8.2.11.2 Γραφείο Υποστήριξης (Help Desk)

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης, η εμπειρία της οποίας είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών και την πλήρη αποκατάσταση του Συστήματος. Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς την Α.Α.Δ.Ε, σε ώρες Κ.Ω.Κ. (07:00 έως και 18:00). Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, κατ ελάχιστον, τα ακόλουθα:

- 1) Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει μέσω μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής τα χαρακτηριστικά στοιχεία των προβλημάτων που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε αναγγελία περιστατικού πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: «Υπηρεσία, εφαρμογή, περιγραφή προβλήματος, ώρα αναγγελίας». Η αναγγελία βλαβών θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:
 - a. Τηλέφωνο, με χρόνο απόκρισης σε κλήση του Help Desk που δε θα υπερβαίνει τα δύο (2) λεπτά.
 - b. Email, με απάντηση (reply message) που θα επιβεβαιώνει τη λήψη αναγγελίας του περιστατικού και θα ενημερώνει για τη δρομολόγηση επίλυσης του, με χρόνο απόκρισης που δε θα υπερβαίνει τα δέκα (15) λεπτά.
 - c. Εφαρμογή Web, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
- 2) Τα logs που δημιουργούνται από το σύστημα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα της Α.Α.Δ.Ε.. Τα στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή αυτή με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου/ων λογαριασμού/ών (username/password).
- 3) Κατά τις ΕΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα πρέπει να ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό του Αναδόχου, ενδεικτικά μέσω κινητού τηλεφώνου.
- 4) Στο τέλος κάθε τριμήνου λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης, ο Ανάδοχος υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. Έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της Υπηρεσίας Τεχνικής Υποστήριξης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο προς την Α.Α.Δ.Ε., μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του τριμήνου, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για το προηγούμενο τρίμηνο:
 - a. Αριθμός αναγγελιών προβλήματος και είδη προβλημάτων.
 - b. Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.
 - c. Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στη παρούσα.
 - d. Αναλυτικά στοιχεία και για την επιβολή ποινών (ρήτρες μη συμμόρφωσης), όπως αίτιο, χρόνος, αντίτιμο ρήτρας κ.ο.κ., αλλά και συνολικό αντίτιμο επιβολής ποινών.
- 5) Στο τέλος κάθε έτους, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. τελική Έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύνοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο. Το σύνολο των περιοδικών Εκθέσεων καθώς και η τελική ετήσια Έκθεση ανήκουν στην κυριότητα του φορέα Λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα online.

8.2.12 Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

8.2.12.1 Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας

Η περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» ξεκινά από την παραλαβή του Έργου, **η διάρκειά της θα είναι κατ' ελάχιστον πέντε (5) έτη και θα παρέχεται δωρεάν**. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει την προϋπόθεση αυτή με ποινή αποκλεισμού.

Κατά την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», ο Ανάδοχος εγγυάται την ενεργοποίηση και την εγκυρότητα κάθε άδειας χρήσης εμπορικού ή μη λογισμικού που απαιτείται για την ορθή και ομαλή λειτουργία του Συστήματος.

8.2.12.2 Περίοδος και Κόστος Συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης για το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, για δύο (2) έτη από τη λήξη της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

Η περίοδος Συντήρησης εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή θα ξεκινά από τη λήξη της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, και θα διαρκεί **δύο (2) έτη** συνολικά. Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος και δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό υλοποίησης του Έργου.

Στο κόστος συντήρησης περιλαμβάνεται και το κόστος των αδειών χρήσης του λογισμικού για τις τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

Η σύμβαση συντήρησης δύναται να ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης στη νέα σύμβαση δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

8.2.12.3 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο των συμβατικών υπηρεσιών εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 8.2.11, τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας της παραγράφου 0 για το σύνολο του συστήματος.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει τη συντήρηση του συστήματος παρέχοντας τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- 1) **Διορθώσεις σφαλμάτων** – Αφορούν τη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία του, καθώς και την προληπτική συντήρηση που αφορά στον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών σφαλμάτων (που δεν έχουν εκδηλωθεί) των εφαρμογών. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - a. αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
 - b. αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.
- 2) **Υλοποίηση μικρών βελτιώσεων** – Αφορούν στη μεταβολή ή/και στην ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών που αφορά αλλαγές μικρής κλίμακας στο λογισμικό και τη λειτουργικότητα που έχει υλοποιήσει ο Ανάδοχος για το Έργο. Αφορά τροποποιητικές παρεμβάσεις στις εφαρμογές κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο την προσαρμογή τους και τη διατήρησή τους σε λειτουργία σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, περιλαμβανομένων και της εγκατάστασης νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - a. Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές.
 - b. Μικρές αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της γνωσιακής βάσης δεδομένων, των ροών εργασίας και των προτύπων καθώς και στην τεκμηρίωση.
 - c. Ενέργειες για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών και των υπηρεσιών μετά από ελεγχόμενες παρεμβάσεις βελτίωσης μικρής κλίμακας τμημάτων του συστήματος ή της υποδομής που έχουν σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση προβλημάτων ολοκλήρωσης (integration) ή σφαλμάτων.
 - d. Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, των ροών και των προτύπων, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθέσιμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών

παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (πχ. νέες εκτυπώσεις).

- 3) **Υλοποίηση Αλλαγών** – Αφορούν στην μεταβολή της λειτουργικότητας των εφαρμογών και του λογισμικού που έχει υλοποιήσει ο Ανάδοχος για το Έργο, την υλοποίηση νέας λειτουργικότητας και σημαντικών αλλαγών στη δομή των δεδομένων των εφαρμογών. Οι βελτιώσεις θα επιφέρουν αλλαγές και περιλαμβάνουν ανασχεδιασμό και ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών / υποσυστημάτων του, σχεδιασμό και ανάπτυξη διεπαφών λογισμικού, καθώς και γενικευμένες αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της γνωσιακής βάσης δεδομένων και στην τεκμηρίωση, ώστε το λογισμικό των εφαρμογών να προσαρμόζεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
- Σημαντικές Βελτιώσεις της γνωσιακής βάσης, του περιβάλλοντος χρήσης ή άλλων τμημάτων του λογισμικού εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθέσιμων δεδομένων ή πρόσβασης στις διαθέσιμες λειτουργίες του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (ενδεικτικά, νέες εκτυπώσεις).
 - Προσαρμογή του λογισμικού σε μεταβολές της επιχειρησιακής λογικής (ενδεικτικά, μεταβολές στις πολιτικές της Αρχής για τη διαχείριση έργων, την κυβερνοασφάλεια, οργανωτικές και λοιπές αλλαγές που μπορεί να προκύψουν από αλλαγή του κείμενου θεσμικού πλαισίου κτλ.).
 - Τροποποιήσεις ή/και νέα λειτουργικότητα του λογισμικού με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης, της συντηρησιμότητάς τους ή της χρηστικότητάς τους (αλλαγές που απαιτούν οι χειριστές)

Ανά έτος, οι υπηρεσίες υλοποίησης αλλαγών των εφαρμογών που θα μπορεί να απαιτήσει η ΑΑΔΕ από τον Ανάδοχο δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους τέσσερις (4) ανθρωπομήνες. Ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωπομηρών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά. Σε περίπτωση που σε κάποιο έτος δεν δαπανηθεί το σύνολο των υπηρεσιών, το υπόλοιπο μεταφέρεται στο επόμενο έτος.

- 4) **Συντήρηση ασφάλειας συστήματος** – Αφορούν απαιτήσεις για τη διατήρηση της ασφάλειας του συστήματος, οι οποίες περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα εξής:
- Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας.
 - Υποστήριξη αρμόδιων διαχειριστών για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων.
 - Υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας.
 - Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας.

Επιπλέον, κατά την περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του τουλάχιστον τέσσερις (4) ανθρωπομηρές υπηρεσίες Εμπειρογνομητών (consulting) κατ' έτος (ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωπομηρών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά), οι οποίες θα παρασχεθούν κατόπιν αιτήματος της Α.Α.Δ.Ε. και θα εστιάσουν στα εξής:

- Έλεγχο και διασφάλιση της ασφάλειας των εφαρμογών και των δεδομένων.
- Αποδοτικότερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των πόρων του συστήματος.
- Βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων και των εφαρμογών.
- Υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης του συστήματος.

Σημειώνεται ότι πριν την εγκατάσταση οποιουδήποτε διορθωτικού ή νέου λογισμικού σε παραγωγική λειτουργία κατά την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει

στην Αρχή πλήρες πλάνο μετάπτωσης, ελέγχου δοκιμών, αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας. Η υλοποίηση των ανωτέρω πλάνων γίνεται με κόστος που αναλαμβάνει ο Ανάδοχος. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν εμποδίζεται να θέτει σε λειτουργία την έκδοση του λογισμικού που ήδη χρησιμοποιεί.

- 5) **Μεταφορά τεχνογνωσίας** – Κατόπιν απαίτησης της ΑΑΔΕ, οι προαναφερόμενοι ανθρωπομήνες της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας όσο και κάθε έτους παροχής υπηρεσιών συντήρησης (εφόσον ενεργοποιηθεί η προαίρεση) δύνανται να χρησιμοποιηθούν ώστε:
- a. να περιγραφεί, παρασχεθεί και υποστηριχθεί με ακρίβεια η μετάβαση σε διαφορετική πλατφόρμα εργαλείων λογισμικού ή/και υπολογιστικού νέφους.
 - b. να υπάρξει συνεργασία με πάροχο διαφορετικής πλατφόρμας εργαλείων λογισμικού ή/και υπολογιστικού νέφους η οποία συνεπάγεται την παράδοση σύνθετων εξαρτημάτων του συστήματος, μεταφορά/μετάπτωση δεδομένων και ρών εργασίας, καθώς και την παράδοση γνώσης, εμπειρίας, διαδικασιών και καλών πρακτικών που απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών στα μέρη του συστήματος.
 - c. και γενικότερα για την μεταφορά τεχνογνωσίας στο σύνολο ή σε επιμέρους περιοχές του συστήματος κατοπιν απαίτησης της Αρχής.

8.3 Χρονοδιάγραμμα, Παραδοτέα και Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής και ανάρτησής της. Για την υποβολή του έργου των υποψήφιων Αναδόχων, παρατίθεται παρακάτω ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, προσδιορίζοντας τις φάσεις, τις δραστηριότητες και τους στόχους ανά φάση, καθώς και τα ελάχιστα Παραδοτέα που απαιτούνται για το συγκεκριμένο Έργο. Στην Προσφορά τους οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραθέσουν:

- i) αναλυτικό χρονοδιάγραμμα,
- ii) αναλυτική περιγραφή δραστηριοτήτων ανά φάση, και
- iii) αναλυτική περιγραφή των παραδοτέων,

τα οποία θα καλύπτουν τους στόχους και τις απαιτήσεις, όπως καταγράφονται στις παραγράφους 8.2.1 - 8.2.6 και θα είναι συμβατά με τις απαιτήσεις της Αρχής σχετικά με την οργάνωση του Έργου, όπως περιγράφεται στην 8.3.4. Στην περιγραφή, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει τη διάρκεια των Φάσεων και το χρόνο υποβολής όλων των παραδοτέων, με σαφείς χρόνους και χρονοδιάγραμμα. Η διαδικασία προετοιμασίας και υποβολής των παραδοτέων κάθε φάσης θα πρέπει να οριστεί με τρόπο ώστε το χρονικό διάστημα κατά το οποίο εξελίσσεται να μην επηρεάζει τις δράσεις του Έργου, τον προβλεπόμενο χρόνο υλοποίησης και τις χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης επόμενων φάσεων.

8.3.1 Φάσεις Υλοποίησης του Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης του Έργου περιγράφοντας αναλυτικά τις φάσεις υλοποίησης και τις σχετικές δραστηριότητες, τα παραδοτέα κάθε φάσης και τα κύρια ορόσημα του Έργου. Ο Πίνακας 11 συγκεντρώνει τις φάσεις του Έργου και τις σχετικές δράσεις/παραδοτέα που θα πρέπει να υλοποιηθούν κατ' ελάχιστον. Η διάρκεια υλοποίησης των Φάσεων είναι ενδεικτική, εκτός του χρόνου της Φάσης Ε', η οποία πρέπει να διαρκεί κατ' ελάχιστον 4 μήνες. Τα παραδοτέα που αναφέρονται στον Πίνακα 11 είναι τα ελάχιστα που θα πρέπει να παραληφθούν από την Αρχή στο πλαίσιο του Έργου. **Ο συνολικός χρόνος υλοποίησης της Σύμβασης είναι δεσμευτικός για τον Ανάδοχο.**

Πίνακας 11: Φάσεις του Έργου

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης
A	<p>Διαχείριση Έργου</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εκπόνηση του σχεδίου διαχείρισης ▪ Παρακολούθηση της ομαλής εκτέλεσης του έργου 	<p>Π.Α.1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου</p> <p>Π.Α.2: Μηνιαίες Εκθέσεις Προόδου</p> <p>Π.Α.3 Τελική Έκθεση Διαχείρισης Έργου</p>	<p>Διάρκεια: 12 μήνες</p> <p>Έναρξη: M01</p> <p>Λήξη: M12</p>
B	<p>Μελέτη Εφαρμογής</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανάλυση απαιτήσεων & λειτουργικός σχεδιασμός συστήματος ▪ Αρχιτεκτονική και τεχνικές προδιαγραφές συστήματος ▪ Μελέτη διαλειτουργικότητας ▪ Μελέτη ασφάλειας (συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων και μεθοδολογίας δοκιμών ασφάλειας) ▪ Μελέτη ιδιωτικότητας ▪ Μεθοδολογία και σενάρια δοκιμών και ελέγχων αποδοχής (user acceptance tests) ▪ Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και κατάρτιση στρατηγικής για την υλοποίηση βελτιώσεων, βάσει προτύπου ITIL ▪ Μελέτη ταξινόμησης δεδομένων 	<p>Π.Β.1: Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</p> <p>Π.Β.2: Αξιολόγηση Υφιστάμενης κατάστασης και κατάρτιση στρατηγικής για την υλοποίηση βελτιώσεων, βάσει προτύπου ITIL</p> <p>Π.Β.3: Λειτουργικός και Τεχνικός Σχεδιασμός Συστήματος</p> <p>Π.Β.4: Μελέτη Διαλειτουργικότητας</p> <p>Π.Β.5: Μελέτη Ασφάλειας</p> <p>Π.Β.6: Μελέτη Ιδιωτικότητας και Μελέτη Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Πεδομένων</p> <p>Π.Β.7: Μελέτη Ταξινόμησης Δεδομένων</p> <p>Π.Β.8: Σχεδιασμός Διαδικασίας Δοκιμών και Ελέγχων</p>	<p>Διάρκεια: 3 μήνες</p> <p>Έναρξη: M01</p> <p>Λήξη: M03</p>

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης
Γ	<p>Εγκατάσταση/Παραμετροποίηση Εργαλείων και Ανάπτυξη Λειτουργικότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Προετοιμασία των υποδομών για την εγκατάσταση του συστήματος ▪ Εγκατάσταση και παραμετροποίηση του λογισμικού ▪ Ανάπτυξη λειτουργικότητας και ολοκλήρωση συστήματος ▪ Υλοποίηση της διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα ▪ Υλοποίηση και τεκμηρίωση ροών εργασίας ▪ Προσαρμογή και ένταξη στο σύστημα προτύπων εγγράφων ▪ Προσαρμογή και ένταξη στο σύστημα προτύπων αναφορών, βάσει προτύπου ITIL και ISO 20000 ▪ Παράδοση τεκμηρίωσης λειτουργίας και διαχείρισης συστήματος ▪ Έλεγχος καλής λειτουργίας (testing) και αξιολόγηση της απόδοσης του συστήματος 	<p>Π.Γ.1: Σύστημα Εγκατεστημένο, Παραμετροποιημένο και σε Λειτουργική Ετοιμότητα</p> <p>Π.Γ.2: Τεχνική Τεκμηρίωση Συστήματος και Διαλειτουργικότητας με Τρίτα Συστήματα</p> <p>Π.Γ.3: Σύστημα Πλήρους Λειτουργικότητας – Αποτελέσματα ελέγχων καλής λειτουργίας.</p> <p>Π.Γ.4: Εγχειρίδια Χρήσης (Διαχειριστών και Χρηστών)</p>	<p>Διάρκεια: 5 μήνες Έναρξη: M04 Λήξη: M08</p>
Δ	<p>Εκπαίδευση χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Πλάνο εκπαίδευσης (μεθοδολογία, στόχευση κτλ.) ▪ Υλοποίηση εκπαίδευσης χρηστών ▪ Μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε. ▪ Προετοιμασία και παράδοση εκπαιδευτικού υλικού ▪ Υποστήριξη των στελεχών της Α.Α.Δ.Ε. για την συμμετοχή τους σε εξετάσεις πιστοποίησης ▪ Αξιολόγηση εκπαίδευσης 	<p>Π.Δ.1: Πρόγραμμα Κατάρτισης/Εκπαίδευσης Χρηστών</p> <p>Π.Δ.2: Υπηρεσίες Κατάρτισης/Εκπαίδευσης και Εκπαιδευτικό Υλικό</p> <p>Π.Δ.3: Αξιολόγηση Διαδικασίας Εκπαίδευσης</p>	<p>Διάρκεια: 8 μήνες Έναρξη: M04 Λήξη: M11</p>
Ε	<p>Ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος</p>	<p>Π.Ε.1: Οριστικοποιημένο</p>	<p>Διάρκεια: 4 μήνες</p>

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης
	<ul style="list-style-type: none"> Βελτιστοποίηση της λειτουργίας και υλοποίηση προσαρμογών συστήματος Υλοποίηση ελέγχων συστήματος και σεναρίων ελέγχου αποδοχής χρηστών Υποστήριξη ένταξης σε παραγωγική λειτουργία συστήματος Υποστήριξη τελικών χρηστών και διαχειριστών του συστήματος 	<p>Τεύχος Μεθοδολογίας και Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος</p> <p>Π.Ε.2: Αποτελέσματα Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος</p> <p>Π.Ε.3: Πλάνο Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία</p> <p>Π.Ε.4: Απολογιστική Έκθεση Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία</p>	Έναρξη: M09 Λήξη: M12

Το ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου παρουσιάζεται παρακάτω:

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ													
ΦΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΦΑΣΕΙΣ	ΜΗΝΕΣ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ΦΑΣΗ Α: Διαχείριση Έργου													
ΦΑΣΗ Β: Μελέτη Εφαρμογής													
ΦΑΣΗ Γ: Εγκατάσταση/Παραμετροποίηση Εργαλείων & Ανάπτυξη Λειτουργικότητας	ΦΑΣΗ Β												
ΦΑΣΗ Δ: Εκπαίδευση Χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό													
ΦΑΣΗ Ε: Ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος	ΦΑΣΗ Γ												

Ακολουθεί η αναλυτική περιγραφή των φάσεων.

8.3.1.1 Διαχείριση Έργου

Φάση Α	Τίτλος: Διαχείριση Έργου
Μήνας Έναρξης: M1	Μήνας Λήξης: M12
Στόχοι:	
Στόχος της Φάσης Α είναι η συνολική διαχείριση του έργου, ο συντονισμός/οργάνωση της συνεργασίας της ομάδας έργου του Αναδόχου με τα στελέχη της Αρχής και η διασφάλιση επίτευξης των στόχων του έργου.	

Περιγραφή :

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Περιγράψει το σχέδιο διαχείρισης, τη στοχοθεσία, τον προγραμματισμό (planning) και το σχέδιο υλοποίησης και ελέγχου του Έργου.
- Καθορίσει με ακρίβεια τις ενέργειες/δράσεις που απαιτούνται και θα εκτελεστούν στο πλαίσιο της κάθε φάσης του Έργου και εκπονήσει το αναλυτικό χρονοδιάγραμμά του (Project Implementation Plan).
- Καθορίσει το χρονοδιάγραμμα και τη μεθοδολογία παράδοσης παραδοτέων από τον Ανάδοχο προς την Αρχή.
- Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας Έργου (Project Quality Plan - PQP).
- Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων Έργου (Risk Management Plan).
- Περιγράψει το Σχέδιο Επικοινωνίας (Communication Plan).
- Περιγράψει το Σχέδιο Τεκμηρίωσης (Documentation Plan).
- Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Αλλαγών (Change Management Plan).

Η διάρκεια της Φάσης Α του έργου είναι δώδεκα (12) μήνες .

Παραδοτέα

Παραδοτέο Π.Α.1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου (Μήνας 1)

Το σχέδιο διαχείρισης έργου θα περιλαμβάνει την περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Ανάδοχος θα διαχειριστεί την ποιότητα, τους κινδύνους, την επικοινωνία, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση αλλαγών του έργου καθώς και την εκπόνηση του αναλυτικού χρονοδιαγράμματος αυτού αναλυμένο σε φάσεις και δραστηριότητες – ενέργειες ανά φάση.

Παραδοτέο Π.Α.2: Μηνιαίες Εκθέσεις Προόδου (Μήνας 1-11) Αναλυτική αναφορά και αξιολόγηση της προόδου κατά τον μήνα αναφοράς σε σχέση με το αρχικό πλάνο και τους στόχους/ορόσημά του. Τεκμηρίωση για την αναγκαιότητα τυχών αλλαγών ή/και διορθωτικών ενεργειών/αποφάσεων που πραγματοποιήθηκαν έναντι κινδύνων και προβλημάτων που παρουσιάστηκαν. Επικαιροποίηση του Σχεδίου Διαχείρισης, του χρονοδιαγράμματος και του σχεδίου υλοποίησης.

Παραδοτέο Π.Α.3: Τελική Έκθεση Διαχείρισης Έργου (Μήνας 12)

Αναφορά που θα περιγράφει απολογιστικά την εξέλιξη του Έργου, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, την περιγραφή των υλοποιημένων εργασιών και τυχόν αποκλίσεις.

8.3.1.2 Μελέτη Εφαρμογής

Φάση Β	Τίτλος: Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης: M01	Μήνας Λήξης: M03

Στόχοι:

Στόχος της Φάσης Β είναι η κατάρτιση της μελέτης εφαρμογής, το περιεχόμενο της οποίας καθορίζει κάθε επιχειρησιακή, λειτουργική και τεχνική λεπτομέρεια του έργου μέχρι την παράδοσή του και θα πρέπει να εγκριθεί και να γίνει αποδεκτό από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Περιγραφή :

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Καταγράψει και αναλύσει τις επιχειρησιακές, λειτουργικές και τεχνικές απαιτήσεις του συστήματος.
- Καταγράψει τους ρόλους χρηστών και τις αντίστοιχες αρμοδιότητες τους.
- Καταγράψει τις απαιτήσεις κεντρικού εξοπλισμού και υποδομής που θα πρέπει να διατεθούν από την Αρχή για την εγκατάσταση του περιβάλλοντος του έργου.
- Σχεδιάσει και τεκμηριώσει με τη χρήση κατάλληλης σημειολογίας (notation) το σύνολο των ροών εργασίας (workflows) και προτύπων (templates) που θα υλοποιηθούν στο σύστημα.
- Περιγράψει τον τεχνικό σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική του συστήματος.
- Καταγράψει τις επιχειρησιακές και λειτουργικές προδιαγραφές της διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα και εφαρμογές.
- Αναλύσει και να περιγράψει απαιτήσεις και δοκιμές (έλεγχοι) ασφάλειας και προσβασιμότητας στις εφαρμογές και τις υπηρεσίες του συστήματος.
- Περιγράψει τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για τη διενέργεια των ελέγχων του συστήματος συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων/δοκιμών αποδοχής που θα πραγματοποιηθούν από τους τελικούς χρήστες και τους διαχειριστές.
- Θα πρέπει να περιγραφούν οι τύποι των ελέγχων, οι τεχνολογίες και οι πρακτικές που θα υιοθετηθούν, οι εμπλεκόμενοι ρόλοι και να δοθούν (κατ' ελάχιστον) αντιπροσωπευτικά σενάρια για κάθε τύπο ελέγχου.
- Καταρτίσει τη Μελέτη Ασφάλειας και τη Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων.
- Η διάρκεια της Φάσης Β του έργου είναι τρεις (03) μήνες

Παραδοτέα

Παραδοτέο Π.Β.1: Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων (Μήνας 2)

Καταγραφή και τεκμηρίωση τις επιχειρησιακές, λειτουργικές και τεχνικές απαιτήσεις του συστήματος, καθώς και τα διαγράμματα των ροών εργασίας (workflows) και προτύπων που θα υλοποιηθούν και θα ενσωματωθούν στο σύστημα.

Παραδοτέο Π.Β.2: Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και κατάρτιση στρατηγικής για την υλοποίηση βελτιώσεων, βάσει προτύπου ITIL (Μήνας 3)

Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης στη λειτουργία των υπηρεσιών πληροφορικής και κατάρτιση στρατηγικής, η οποία θα οδηγήσει σε βελτιώσεις, βάσει του προτύπου ITIL.

Παραδοτέο Π.Β.3: Λειτουργικός και Τεχνικός Σχεδιασμός Συστήματος (Μήνας 3)

Αναλυτική αποτύπωση και τεκμηρίωση της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής του συνολικού συστήματος και των δεικτών μέτρησης της απόδοσής του (KPIs), καθώς και της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής λογισμικού του συστήματος (λογική, διεργασιών, υλοποίησης, φυσική) σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου. Επιπλέον, περιγράφει λεπτομερώς τον λειτουργικό σχεδιασμό του συστήματος, καταγράφοντας, ενδεικτικά, το μοντέλο λειτουργιών/υπηρεσιών (περιγραφή λειτουργιών/υπηρεσιών, καθορισμός ρόλων και δικαιωμάτων χρηστών), το

μοντέλο δεδομένων και επικοινωνίας μεταξύ των επιμέρους συστημάτων, τον τρόπο πρόσβασης χρηστών κάθε τύπου (συμπεριλαμβανομένων ΑΜΕΑ) κτλ..

Παραδοτέο Π.Β.4: Μελέτη Διαλειτουργικότητας (Μήνας 3)

Αποτύπωση του λειτουργικού και τεχνικού σχεδιασμού (μοντέλο/διακυβέρνηση δεδομένων, τεχνολογία, τεχνικές ασφάλειες κτλ.) των διεπαφών του συστήματος με υφιστάμενα συστήματα της ΑΑΔΕ και με συστήματα τρίτων φορέων. Με τη χρήση εξειδικευμένης σημειολογίας περιγράφεται από επιχειρησιακή σκοπιά η διαλειτουργικότητα με κάθε ένα από τα τρίτα συστήματα.

Παραδοτέο Π.Β.5: Μελέτη Ασφάλειας (Μήνας 3)

Περιγραφή των μηχανισμών, τεχνολογιών κτλ. που υιοθετούνται στο πλαίσιο της ασφάλειας του συστήματος (Σχέδιο Ασφάλειας) και της προστασίας δεδομένων (σύμφωνα με το Πλαίσιο Ασφάλειας της Αρχής και ό,τι περιγράφεται στην §8.2.6), και καταγραφή των εν δυνάμει κινδύνων του συστήματος κατά την παραγωγική του φάση καθώς και των δυνατοτήτων αντιμετώπισής τους. Επιπλέον, περιγράφει αναλυτικά τις δοκιμές ασφάλειας που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο ελέγχου του συστήματος.

Παραδοτέο Π.Β.6: Μελέτη Ιδιωτικότητας και Μελέτη Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (Μήνας 2)

Συνολική επισκόπηση των απαιτήσεων για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ιδιαιτέρως των απαιτήσεων που προκύπτουν από το ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο και στοχεύει στην ικανοποίηση του συνόλου των απαιτήσεων.

Για τους σκοπούς επεξεργασίας που θα κριθεί απαραίτητο, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει **Μελέτη Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων**, η οποία θα πρέπει να διαθέτει το κατά νόμο ελάχιστο περιεχόμενο όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 35 παρ. 7 και αιτιολογικές σκέψεις 84 και 90 του ΓΚΠΔ και να έχει διενεργηθεί με μεθοδολογία, η οποία να συνάδει με τα κριτήρια του Παρατήματος 2 των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ομάδας Εργασίας του άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/ΕΚ για την εκτίμηση του αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ).

Παραδοτέο Π.Β.7: Μελέτη Ταξινόμησης Δεδομένων (Μήνας 2)

Για την εκπόνηση της μελέτης ταξινόμησης του συστήματος του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει το πρότυπο σχεδίου μελέτης ταξινόμησης των δεδομένων για τα Πληροφοριακά Συστήματα των φορέων του Δημοσίου που εγκαθίστανται στο Κυβερνητικό Νέφος Δημοσίου Τομέα (G-Cloud) της ΓΓΠΣΔΔ, όπως αυτό θα έχει εκπονηθεί στα πλαίσια της δράσης 16965. Σε περίπτωση που το σχέδιο δεν είναι διαθέσιμο, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει τη μελέτη ταξινόμησης με βάση τη διεθνή καλή πρακτική.

Σκοπός της μελέτης είναι η αναγνώριση των τύπων δεδομένων που τηρούνται και ο εντοπισμός της τοποθεσίας κρίσιμων των ευαίσθητων δεδομένων, ώστε η ΑΑΔΕ να είναι σε θέση να ιεραρχήσει και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προστασίας, προσαρμόζοντας τους ελέγχους ασφάλειας, βάσει της ευαισθησίας, της αξίας και της κρισιμότητας των δεδομένων, να γνωρίζει ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση, να τροποποιήσει ή να διαγράψει δεδομένα.

Παραδοτέο Π.Β.8: Σχεδιασμός Διαδικασίας Δοκιμών και Ελέγχων (Μήνας 3)

Σχεδιασμός της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί ως προς τον έλεγχο του συστήματος. Ο ανάδοχος θα εκπονήσει αναλυτικό οδηγό της μεθοδολογίας και των διαδικασιών (συμπεριλαμβανομένων των σεναρίων ελέγχου) που θα ακολουθηθούν κατά τις δοκιμές ελέγχου.

Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να προβλέπεται η εκτέλεση:

- δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests)
- δοκιμών παράκαμψης ασφάλειας (penetration tests)
- δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests)

8.3.1.3 Εγκατάσταση/Παραμετροποίηση Εργαλείων και Ανάπτυξη Λειτουργικότητας

Φάση Γ	Τίτλος: Εγκατάσταση/Παραμετροποίηση Εργαλείων και Ανάπτυξη Λειτουργικότητας
Μήνας Έναρξης: M04	Μήνας Λήξης: M08

Στόχοι:

Στόχος της Φάσης Γ είναι η εγκατάσταση, η παραμετροποίηση και η ολοκλήρωση του συστήματος, και η διασφάλιση ότι παρέχει την απαιτούμενη λειτουργικότητα στο επιθυμητό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα της φάσης Γ, το σύστημα είναι εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση ώστε να ξεκινήσει η φάση της Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία.

Περιγραφή :

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Να εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει σε ένα ενιαίο υπολογιστικό περιβάλλον όλα τα εργαλεία/εφαρμογές και να ενεργοποιήσει τις αντίστοιχες άδειες.
- Να υλοποιήσει ένα σύνολο από πρότυπες ροές εργασιών (workflows) με βάση τις διαδικασίες και τις πρακτικές που έχει υιοθετήσει ή προγραμματίζει να υιοθετήσει ο οργανισμός.
- Προσαρμόσει και εντάξει στο σύστημα πρότυπα έγγραφα.
- Να αξιολογήσει την υφιστάμενη κατάσταση και να καταρτίσει στρατηγική για την υλοποίηση βελτιώσεων, βάσει προτύπου ITILv4.
- Προσαρμόσει και εντάξει στο σύστημα πρότυπες αναφορές, βάσει προτύπου ITILv4.
- Διαμορφώσει κατάλληλα τις υποδομές που θα χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη του συστήματος για κάθε υπολογιστικό περιβάλλον που προβλέπεται στο Έργο.
- Εγκαταστήσει τα εργαλεία/εφαρμογές και πραγματοποιήσει την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με όσα προσδιοριστούν κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής.
- Υλοποιήσει οποιαδήποτε εξειδικευμένη λειτουργικότητα (π.χ. workflows, πρότυπα κτλ.), η οποία και θα πρέπει να ενσωματωθεί στη λειτουργικότητα του συστήματος.
- Ολοκληρώσει επιτυχώς κάθε απαιτούμενη διαδικασία μετάπτωσης δεδομένων από τις υφιστάμενες εφαρμογές και εργαλεία.
- Ολοκληρώσει επιτυχώς κάθε απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα που λειτουργούν με

ευθύνη της Αρχής ή/και τρίτων φορέων.

- Ολοκληρώσει με επιτυχία και να τεκμηριώσει επαρκώς μια σειρά δοκιμών οι οποίες, αναλόγως της μεθοδολογίας ανάπτυξης που έχει επιλεγεί και της κρισιμότητας των εμπλεκόμενων διεργασιών και δεδομένων, θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν, δοκιμές λειτουργικότητας (functionality testing), έλεγχος διαλειτουργικότητας, δοκιμές απόδοσης (performance testing) και δοκιμές ασφάλειας (security testing), σε συμμόρφωση με ότι ορίζεται στις απαιτήσεις της Διακήρυξης και στη μελέτη εφαρμογής.
- Παραδώσει το σύστημα σε λειτουργική ετοιμότητα ώστε να χρησιμοποιηθεί στις διαδικασίες εκπαίδευσης (περιβάλλον ανάπτυξης, δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης).
- Ολοκληρώσει επιτυχώς τη συγγραφή και ενσωμάτωση των εγχειριδίων χρήσης του συστήματος και της βοήθειας.
- Δημιουργήσει το αποθετήριο πηγαίου κώδικα, παραδοτέων και αναφορών τεκμηρίωσης του συστήματος.

Η διάρκεια της Φάσης Γ του έργου είναι Πέντε (05) μήνες .

Παραδοτέο Π.Γ.1: Σύστημα Εγκατεστημένο, Παραμετροποιημένο και σε Λειτουργική Ετοιμότητα (Μήνας 7)

Το παραδοτέο περιλαμβάνει το σύνολο των εργαλείων και των εφαρμογών εγκαταστημένα, παραμετροποιημένα και ολοκληρωμένα στο (ενιαίο) υπολογιστικό περιβάλλον του συστήματος. Στο σύστημα θα έχουν ενσωματωθεί:

Ροές Εργασίας και Μοντελοποίηση Διαδικασιών

Το σύνολο των ροών εργασίας που θα υλοποιήσει ο ανάδοχος με βάση τις διαδικασίες και τις πρακτικές που έχει υιοθετήσει ή προγραμματίζει να υιοθετήσει ο οργανισμός.

Πρότυπες Αναφορές και Έγγραφα και πρότυπο ITILv4 και ISO 20000

Το σύνολο των προτύπων και αναφορών που θα ενσωματωθούν στο σύστημα. Περιλαμβάνει ακόμα την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης και την κατάρτιση στρατηγικής για την υλοποίηση βελτιώσεων στη διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής, βάσει προτύπου ITIL.

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει επίσης πίνακα με **Πρότυπες Αναφορές και Έγγραφα κατά το πρότυπο ITILv4 και ISO 20000** και θα υποδείξει για κάθε μία από αυτές τα συσχετιζόμενα πρότυπα και αναφορές που υλοποίησε στο πλαίσιο του έργου.

Παραδοτέο Π.Γ.2: Τεχνική Τεκμηρίωση Συστήματος και Διαλειτουργικότητας με Τρίτα Συστήματα (Μήνας 8)

Κάθε εργαλείο/εφαρμογή θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση σχετικά με τις τεχνικές (π.χ. οργάνωση/διακυβέρνηση δεδομένων, χρήση τεχνολογιών, παραμετροποίηση εργαλείων και διεπαφών κτλ.) και λειτουργικές της προδιαγραφές (π.χ. πρόσβαση χρηστών, διαγράμματα ροών εργασίας κτλ.).

Το παραδοτέο περιλαμβάνει επίσης αναλυτική τεκμηρίωση της λειτουργικότητας και των τεχνικών χαρακτηριστικών κάθε υλοποιημένης διεπαφής προς τρίτο σύστημα και παράδοση του αντίστοιχου πηγαίου και εκτελέσιμου κώδικα. Για κάθε διεπαφή περιγράφεται το σύνολο των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών που τη διέπουν (μηχανισμός - τεχνολογία διεπαφής, τύπος κλήσεων, μορφότυπος δεδομένων, κ.ο.κ.) σε τέτοιο βαθμό λεπτομέρειας που να είναι εφικτή η ολοκλήρωσή της από εξωτερικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Επιπλέον, το παραδοτέο καταγράφει αναλυτικές οδηγίες επέκτασης της λειτουργικότητας (endpoints) των διεπαφών, ανάπτυξη νέων και ενσωμάτωσή τους στο μοντέλο δεδομένων του συστήματος.

Παραδοτέο Π.Γ.3: Σύστημα Πλήρους Λειτουργικότητας – Αποτελέσματα Ελέγχων Καλής Λειτουργίας (Μήνας 8)

Το παραδοτέο περιγράφει τα αποτελέσματα που πρόέκυψαν από τους ελέγχους καλής λειτουργίας που πιστοποιούν ότι το σύστημα στην πλήρη λειτουργικότητά του είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις που διατυπώθηκαν κατά τη μελέτη εφαρμογής. Ως εκ τούτου το τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα) είναι σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία και υπό συνθήκες διασφάλισης εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών. Επίσης στο παραδοτέο καταγράφονται όλοι οι έλεγχοι (testing) και τα αποτελέσματά τους, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων ασφαλείας, αναλύοντας επαρκώς τις αιτίες για προβλήματα – δυσλειτουργίες που παρουσιάστηκαν και τις ενέργειες που έγιναν προς αποκατάστασή τους. Επιπλέον, περιγράφει και αναλύει τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιολόγησης ασφάλειας, σύμφωνα με ότι περιγράφεται στην §8.2.6.3.

Παραδοτέο Π.Γ.4: Εγχειρίδια χρήσης (Διαχειριστών και Χρηστών) (Μήνας 8)

Το παραδοτέο περιλαμβάνει:

- Συνοπτικούς οδηγούς εκκίνησης και χρήσης (quick start guide) των εργαλείων του συστήματος, προσαρμοσμένους στις ανάγκες λειτουργίας της ΑΑΔΕ
- Εγχειρίδια εγκατάστασης και διαχείρισης του συστήματος
- Αναλυτική περιγραφή διαδικασίας λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup)
- Αναλυτικές οδηγίες προς τους διαχειριστές του συστήματος έτσι ώστε να αναλάβουν αποκλειστικά τη διαχείριση και την αναβάθμιση του συστήματος, όπου θα περιγράφονται αναλυτικά το σύνολο των παραμετροποιήσεων των εφαρμογών λογισμικού, οι λεπτομέρειες εγκατάστασης των εργαλείων στο υπολογιστικό περιβάλλον και παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης, ελέγχου και επέκτασης συστήματος και υποστήριξης χρηστών.

Τα εγχειρίδια θα πρέπει να παραδοθούν και σε κατάλληλη ψηφιακή μορφή ώστε να μπορούν να οργανωθούν ως υπερκείμενα στο ίδιο το σύστημα ή σε άλλα εργαλεία της Αρχής.

8.3.1.4 Εκπαίδευση Χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό

Φάση Δ	Τίτλος: Εκπαίδευση χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό		
Μήνας Έναρξης:	M04	Μήνας Λήξης:	M11
Στόχοι: Η εκπαίδευση των χρηστών (τελικών και διαχειριστών) στη χρήση του συστήματος, η μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη της Αρχής και η υποστήριξή τους στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην απόκτηση πιστοποιήσεων. Η εκπαίδευση/κατάρτιση των στελεχών και η πραγματοποίηση αντίστοιχων εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα πραγματοποιηθεί είτε με φυσική παρουσία είτε με σύγχρονη εκπαίδευση. Σημειώνεται ότι η εκπαίδευση των διαχειριστών πρέπει να προηγείται της εκπαίδευσης των τελικών χρηστών και πρέπει να είναι πιο εκτεταμένη.			
Περιγραφή : Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:			

- Καταρτίσει και περιγράψει το Σχέδιο Εκπαίδευσης (Training Plan) για κάθε κατηγορία χρηστών του συστήματος προσδιορίζοντας το χρονοδιάγραμμα, τη μεθοδολογία εκπαίδευσης, το περιεχόμενο (το οποίο θα πρέπει να καλύπτει τη συνολική λειτουργικότητα του συστήματος), τον τρόπο αξιολόγησης της εκπαίδευσης κτλ., σύμφωνα με ό,τι περιγράφεται στην §8.2.10.
- Προετοιμάσει και παραδώσει στην Αρχή το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία κειμένου και βίντεο).
- Διαθέσει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την πραγματοποίηση της εκπαίδευσης.
- Οργανώσει και διενεργήσει την εκπαίδευση των στελεχών της Αρχής, σύμφωνα με το Σχέδιο Εκπαίδευσης.
- Διαμορφώσει κατάλληλα το υπολογιστικό περιβάλλον και οργανώσει τα δοκιμαστικά δεδομένα που θα χρησιμοποιηθούν κατά την εκπαίδευση.
- Καλύψει το κόστος εγγραφής σε εξετάσεις πιστοποίησης και υποστηρίξει την προετοιμασία των στελεχών για την απόκτηση πιστοποιήσεων παρέχοντας την απαιτούμενη εκπαίδευση αλλά και κατάλληλο υλικό για αυτοδιδασκαλία (σημειώσεις, παραδείγματα, προσομοιώσεις εξετάσεων).

Η διάρκεια της Φάσης Δ του έργου είναι Οκτώ (08) μήνες .

Παραδοτέα

Παραδοτέο Π.Δ.1: Πρόγραμμα Κατάρτισης/Εκπαίδευσης Χρηστών (Μήνας 4)

Το παραδοτέο περιγράφει με λεπτομέρεια όλες τις δράσεις που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο της εκπαίδευσης των χρηστών του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των δράσεων που αφορούν την υποστήριξη των στελεχών στην απόκτηση δεξιοτήτων και πιστοποιήσεων.

Παραδοτέο Π.Δ.2: Υπηρεσίες Κατάρτισης/Εκπαίδευσης και Εκπαιδευτικό Υλικό (Μήνας 11)

Το παραδοτέο αφορά υπηρεσίες κατάρτισης/εκπαίδευσης διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την εμβάθυνση σε κάθε αντικείμενο, ανάλογα με το ρόλο του κάθε στελέχους στα πλαίσια της υλοποίησης και επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος.

Επίσης περιλαμβάνει όλο το εκπαιδευτικό υλικό που θα χρησιμοποιηθεί για κάθε δράση στο πλαίσιο της Φάσης Δ το οποίο θα είναι διακριτό για κάθε κατηγορία χρηστών (Διαχειριστές/Χρήστες).

Το παραδοτέο θα συνοδεύεται από την κατάθεση των κουπονιών συμμετοχής (vouchers) για την εκπαίδευση και τις εξετάσεις πιστοποίησης (βλ. 8.2.10).

Παραδοτέο Π.Δ.3: Αξιολόγηση Διαδικασίας Εκπαίδευσης (Μήνας 11)

Το παραδοτέο περιλαμβάνει έκθεση τεκμηριωμένης αξιολόγησης της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης.

8.3.1.5 Ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος

Φάση Ε	Τίτλος: Ένταξη σε Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος
Μήνας Έναρξης: M09	Μήνας Λήξης: M12

Στόχοι:

Στόχος της Φάσης Ε είναι ο έλεγχος λειτουργικότητας και χρηστικότητας του Συστήματος σε συνθήκες κανονικής λειτουργίας με τη συμμετοχή των χρηστών. Ο έλεγχος δύναται να γίνεται σταδιακά, να επιφέρει παραμετρικές αλλαγές και βελτιστοποιήσεις σε επιμέρους υπηρεσίες/εφαρμογές και να συνδυάζεται με δραστηριότητες εκπαίδευσης. Η λειτουργία του συστήματος κατά τη φάση αυτή υποστηρίζεται από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (S0).

Περιγραφή :

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο, το χρονοδιάγραμμα και την αλληλουχία ενεργειών για την προετοιμασία και θέση σε Παραγωγική λειτουργία του νέου Συστήματος, σύμφωνα με ό,τι περιγράφεται στην §8.2.9.
- Ενσωματώσει όλες τα απαραίτητα επιχειρησιακά δεδομένα στο νέο Σύστημα και προβεί σε μεταφορά / μετάπτωση ή προσαρμογή δεδομένων, σε περίπτωση που αυτό απαιτείται.
- Διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για τη διεξαγωγή των δοκιμών ελέγχου (user acceptance tests) με τη συνεργασία των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής.
- Πραγματοποιήσει ενδελεχή έλεγχο λειτουργικότητας, απόδοσης και ασφάλειας όλων των υπηρεσιών, των workflows και των εφαρμογών του συστήματος.
- Πραγματοποιεί τις ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις που κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning), όπως αυτές προκύπτουν από τους ελέγχους και την παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος (bug fixing).
- Βελτιώνει το σύστημα όπου κρίνεται απαραίτητο όσον αφορά τη χρηστικότητά, τη προσβασιμότητα και τις επιδόσεις του (π.χ. σε έντονο φορτίο).
- Παραδώσει το σύστημα με πλήρη λειτουργικότητα εγκατεστημένο στο περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας.
- Παραδώσει επικαιροποιημένη έκδοση του πηγαίου και του εκτελέσιμου κώδικα, καθώς και επικαιροποιημένη έκδοση για το σύνολο της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης με βάση τις αλλαγές και τροποποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη φάση αυτή.
- Εγγυηθεί την επιχειρησιακή συνέχεια του συστήματος κατά τη διάρκεια της φάσης έως και την οριστική παράδοσή του διασφαλίζοντας την εγκυρότητα των δεδομένων και των στοιχείων που δημιουργήθηκαν κατά τη φάση αυτή.
- Ενεργοποιήσει το σύνολο των προσφερόμενων αδειών πριν την ολοκλήρωση της φάσης.

Η διάρκεια της Φάσης Ε του έργου είναι Τέσσερις (04) μήνες

Παραδοτέα

Παραδοτέο Π.Ε.1: Οριστικοποιημένο Τεύχος Μεθοδολογίας και Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος (Μήνας 9)

Το παραδοτέο εμπεριέχει την επικαιροποιημένη στρατηγική και μεθοδολογίες ελέγχου και Θα περιλαμβάνει τα αναλυτικά σενάρια που θα εκτελεστούν με τη συμμετοχή των χρηστών τα οποία θα ελέγχουν τις λειτουργικές και μη λειτουργικές απαιτήσεις με κατάλληλα εργαλεία και μεθόδους.

Στο παραδοτέο θα πρέπει να αποτυπώνεται ο τρόπος προσομοίωσης ενός περιβάλλοντος πραγματικού φόρτου. Ειδικά για τα θέματα απόδοσης και απόκρισης του συστήματος θα πρέπει να περιγράφεται η μεταφορά τουλάχιστων δυο εφαρμογών από αλλα αποθετήρια κώδικα που χρησιμοποιούνται από την αρχή (βλ Περιβάλλον του έργου) προκειμένου να γίνουν οι κατάλληλοι συγκριτικοί έλεγχοι.

Παραδοτέο Π.Ε.2: Αποτελέσματα Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος (Μήνας 10)

Το παραδοτέο περιλαμβάνει την περιγραφή και τα αποτελέσματα των εκτεταμένων ελέγχων του συστήματος (λειτουργικότητας, απόδοσης, ασφάλειας κτλ.) σε συνθήκες πραγματικού φορτίου καθώς και των ελέγχων αποδοχής χρηστών (user acceptance tests) που πραγματοποιήθηκαν με συμμετοχή στελεχών της Αρχής.

Παραδοτέο Π.Ε.3: Πλάνο Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία (Μήνας 10)

Το παραδοτέο περιλαμβάνει σχέδιο δράσεων για την ένταξη του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία και περιγράφει το πλαίσιοσυνεργασίας μεταξύ αναδόχου και Αρχής και της μεθοδολογίας προσαρμογής και επικαιροποίησης του συστήματος που θα ακολουθηθούν κατά την πλήρη Παραγωγική λειτουργία του συστήματος.

Επίσης στο παραδοτέο καθορίζεται και ο ακριβής χρόνος ενεργοποίησης του συνόλου των προσφερομένων αδειών.

Παραδοτέο Π.Ε.4: Απολογιστική Έκθεση Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία (Μήνας 12)

Στο παραδοτέο γίνεται αναλυτική καταγραφή των πεπραγμένων όσον αφορά στην υλοποίηση του σχεδιασμού ένταξης σε παραγωγική λειτουργία και των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν κατά την περίοδο αυτή.

Το παραδοτέο περιλαμβάνει αναφορά ενεργοποίησης του συνόλου των προσφερομένων αδειών.

8.3.2 Συγκεντρωτικός Πίνακας Παραδοτέων

Φάση		A/A	Παραδοτέα	Μήνας
Α	Διαχείριση Έργου	Π.Α.1	Σχέδιο Διαχείρισης Έργου	M1
		Π.Α.2	Μηνιαίες Εκθέσεις Προόδου	M1-11
		Π.Α.3	Τελική Έκθεση Διαχείρισης Έργου	M12
Β	Μελέτη Εφαρμογής	Π.Β.1	Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων	M2
		Π.Β.2	Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και κατάρτιση στρατηγικής για την υλοποίηση βελτιώσεων, βάσει προτύπου ITIL	M3
		Π.Β.3	Λειτουργικός και Τεχνικός Σχεδιασμός Συστήματος	M3
		Π.Β.4	Μελέτη Διαλειτουργικότητας	M3
		Π.Β.5	Μελέτη Ασφάλειας	M3
		Π.Β.6	Μελέτη Ιδιωτικότητας και Μελέτη Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων	M2
		Π.Β.7	Μελέτη Ταξινόμησης Δεδομένων	M2
		Π.Β.8	Σχεδιασμός Διαδικασίας Δοκιμών και Ελέγχων	M3
Γ	Εγκατάσταση	Π.Γ.1	Σύστημα Εγκατεστημένο, Παραμετροποιημένο και σε	M7

	/Παραμετροποίηση Εργαλείων & Ανάπτυξη Λειτουργικότητας		Λειτουργική Ετοιμότητα	
		Π.Γ.2	Τεχνική Τεκμηρίωση Δυστήματος και Διαλειτουργικότητας με Τρίτα Δυστήματα	M8
		Π.Γ.3	Σύστημα Πλήρους Λειτουργικότητας – Αποτελέσματα Ελέγχων Καλής Λειτουργίας	M8
		Π.Γ.4	Εγχειρίδια Χρήσης (Διαχειριστών και Χρηστών)	M8
Δ	Εκπαίδευση Χρηστών & Εκπαιδευτικό Υλικό	Π.Δ.1	Πρόγραμμα Κατάρτισης/Εκπαίδευσης Χρηστών	M4
		Π.Δ.2	Υπηρεσίες Κατάρτισης/Εκπαίδευσης και Εκπαιδευτικό υλικό	M11
		Π.Δ.3	Αξιολόγηση Διαδικασίας Εκπαίδευσης	M11
Ε	Ένταξη σε παραγωγική λειτουργία Συστήματος	Π.Ε.1	Οριστικοποιημένο Τεύχος Μεθοδολογίας και Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος	M9
		Π.Ε.2	Αποτελέσματα Ελέγχων Αποδοχής Συστήματος	M10
		Π.Ε.3	Πλάνο Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία	M10
		Π.Ε.4	Απολογιστική Έκθεση Ένταξης σε Παραγωγική Λειτουργία	M12

8.3.3 Απαιτήσεις Αναθέτουσας Αρχής για την Ομάδα Έργου του Αναδόχου

8.3.3.1 Στελέχωση της Ομάδας Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για τη στελέχωση της ομάδας έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους στο Έργο.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στη διακήρυξη. Η Ομάδα Έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6 Β.

Για κάθε μέλος της ομάδας έργου θα πρέπει κατά την προσφορά των υποψηφίων Αναδόχων:

- Να δοθεί βιογραφικό σημείωμα σύμφωνα με το πρότυπο που περιέχεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV συνοδευόμενο από αντίγραφα πτυχίων και πιστοποιήσεων.
- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο σχήμα διοίκησης έργου.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Επιπλέον οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλουν με την τεχνική τους προσφορά αναλυτικό πίνακα των στελεχών της ομάδας έργου, όπου θα παρουσιάζεται ο ρόλος τους, η εμπλοκή τους ανά φάση και παραδοτέο, συμπληρώνοντας τον πίνακα που ακολουθεί:

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας/ Υπεργολαβίας) ή Εξωτερικός Συνεργάτης	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Πτυχία & Πιστοποιήσεις	Ρόλος στην Ομάδα Έργου	Φάσεις/Παραδοτέα Έργου
1					
2					

3					
---	--	--	--	--	--

Κατά την εκτέλεση τις Σύμβασης ο Ανάδοχος μπορεί να επικαιροποιεί την Ομάδα Έργου που είχε υποβάλει με την προσφορά του, προσθέτοντας στελέχη είτε αντικαθιστώντας άτομα που είχε αρχικά προτείνει με άλλα, με την προϋπόθεση ότι αυτά θα πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις του ρόλου για τον οποίο προορίζονται και θα φέρουν ισοδύναμα ή ανώτερα προσόντα από τα άτομα που αντικαθιστούν.

Για την επικαιροποίηση τις Ομάδας έργου ο Ανάδοχος θα υποβάλει εγγράφως σχετικό αίτημα στην Αναθέτουσα Αρχή, όπου θα αιτιολογεί την αναγκαιότητα προσθήκης ή αντικατάστασης στελέχους. Το αίτημα πρέπει να προηγείται κατά τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την προτεινόμενη ημερομηνία αντικατάστασης του στελέχους. Εφ' όσον η Αναθέτουσα Αρχή συναινεί στις προτεινόμενες αλλαγές θα ενημερώνει γραπτώς τον Ανάδοχο.

Σε κάθε περίπτωση, η σύνθεση τις Ομάδας Έργου του Αναδόχου θα πρέπει να πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις (ενδεικτικά Πλήθος Μελών ανά Ρόλο, Πιστοποιήσεις) που τίθενται στην παρούσα

8.3.3.2 Περιγραφή Ενδεικτικών Εργασιών για Κάθε Ρόλο

8.3.3.2.1 Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου.

Ζητούμενα από το ρόλο αυτό είναι η επικοινωνία με τα κλιμάκια του Κυρίου του Έργου και η ικανότητα διοίκησης του δυναμικού της Ομάδας Έργου για την παράδοση του έργου, εντός χρονοδιαγράμματος και με τα απαιτούμενα ποιοτικά χαρακτηριστικά.

8.3.3.2.2 Τεχνικός Υπεύθυνος Έργου

Ο ρόλος αυτός εξασφαλίζει την άρτια τεχνική υλοποίηση του έργου, μέσω του τεχνικού συντονισμού της ομάδας έργου και της επίβλεψης της τήρησης των τεχνικών προδιαγραφών για την υλοποίηση του έργου.

8.3.3.2.3 Έμπειρο στέλεχος πληροφορικής

Η συμβολή του ρόλου αυτού είναι καθοριστική στη διαμόρφωση του τεχνολογικού περιβάλλοντος και την υλοποίηση του Έργου. Κατά την υλοποίηση θα προγραμματίζει, θα διαμορφώνει οδηγίες και καλές πρακτικές ανάπτυξης για την ομάδα και παράλληλα θα εκπονεί σχέδια ποιότητας και ελέγχων για όλο τον κύκλο ανάπτυξης και λειτουργίας του λογισμικού.

8.3.3.2.4 Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτόν είναι η μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, η ανάλυση απαιτήσεων και η συμβολή στη διαμόρφωση των λειτουργικών προδιαγραφών και στο σχεδιασμό του λογισμικού. Η περιγραφή και απεικόνιση των απαιτήσεων και των επιχειρησιακών αναγκών θα γίνει μέσω της χρήσης κατάλληλου εργαλείου που θα εξυπηρετεί την επικοινωνία με τα στελέχη της αρχής και θα διευκολύνει τη μεταφορά αυτών των απαιτήσεων στους προγραμματιστές του έργου.

8.3.3.2.5 Στέλεχος πληροφορικής

Ζητούμενα από το ρόλο αυτό είναι η συγγραφή και συντήρηση κώδικα λογισμικού σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θα έχουν τεθεί καθώς επίσης η εκτέλεση ελέγχων που έχουν προβλεφθεί στο λογισμικό και στο περιβάλλον φιλοξενίας και λειτουργίας του λογισμικού, η εγκατάσταση και παραμετροποίηση και διαχείριση προϊόντων λογισμικού.

Στις αρμοδιότητες των στελεχών του ρόλου αυτού επίσης περιλαμβάνονται η εκπαίδευση χρηστών, τεχνικών κλιμακίων και διαχειριστών συστημάτων σε λογισμικό που αναπτύχθηκε ή/και σε πακέτα λογισμικού για τα οποία θα φέρουν πιστοποιημένη τεχνογνωσία ή σε περίπτωση χρήσης περιβαλλόντων ανοιχτού κώδικα θα

πρέπει να διαθέτουν αποδεδειγμένη εμπειρία.

Για το ρόλο αυτό επίσης προβλέπονται εργασίες υποστήριξης χρηστών και τεχνικών κλιμακίων και καθώς και η λήψη και διαχείριση σύμφωνα με προβλεπόμενη διαδικασία, αναφορών προβλημάτων και αιτημάτων που αφορούν στα αντικείμενα της σύμβασης.

8.3.3.2.6 Διαχειριστής συστημάτων Υπολογιστικού νέφους (Cloud system administrator)

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτό είναι η προετοιμασία των υποδομών για την εγκατάσταση, τη διαμόρφωση και την υποστήριξη των συστημάτων και η παρακολούθηση/ανάλυση/βελτίωση της απόδοσης του υπολογιστικού περιβάλλοντος κατά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της αντιμετώπισης λειτουργικών θεμάτων και θεμάτων κυβερνοασφάλειας.

8.3.3.2.7 Σύμβουλος διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM)

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτό είναι η παροχή συμβουλών και κατευθύνσεων στην υλοποίηση του λογισμικού της επιχειρησιακής ενότητας ITSM, συμβάλλοντας στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στην υλοποίηση του λογισμικού.

8.3.3.2.8 Σύμβουλος διαχείρισης έργων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου έργων (PM – PPM)

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτό είναι η παροχή συμβουλών και κατευθύνσεων στην υλοποίηση του λογισμικού της επιχειρησιακής ενότητας PM – PPM, συμβάλλοντας στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στην υλοποίηση του λογισμικού.

8.3.3.2.9 Σύμβουλος Πληροφορικής με εμπειρία στην παρακολούθηση του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (SDLC)

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτό είναι η παροχή συμβουλών και κατευθύνσεων στην υλοποίηση του λογισμικού της επιχειρησιακής ενότητας SDLC, συμβάλλοντας στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στην υλοποίηση του λογισμικού.

8.3.3.2.10 Πιστοποιημένοι εκπαιδευτές

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτό είναι η προετοιμασία και διενέργεια των πιστοποιημένων εκπαιδεύσεων, με τελικό στόχο τα στελέχη της ΑΑΔΕ που θα εκπαιδευτούν να αποκτήσουν ουσιαστικά και τυπικά προσόντα, τα οποία θα οδηγήσουν στην άνοδο της παραγωγικότητάς τους.

8.3.3.3 Ελάχιστες Υποχρεωτικές Απαιτήσεις Ομάδας Έργου

Οι ελάχιστες υποχρεωτικές απαιτήσεις για την ομάδα έργου αναφέρονται στο κεφάλαιο 2.2.6 Β της διακήρυξης και πρέπει, επί ποινή αποκλεισμού, να πληρούνται στο σύνολό τους.

8.3.4 Οργάνωση του Έργου

8.3.4.1 Σχήμα Διοίκησης του Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του Έργου. Τυχόν μεταβολές στο σχήμα διοίκησης του Έργου θα τελούν πάντα υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής του έργου.

Την ευθύνη της εκτέλεσης της σύμβασης έχει ο Ανάδοχος. Η Α.Α.Δ.Ε. συμμετέχει στην υλοποίηση της σύμβασης με δικό της στελεχιακό δυναμικό με σκοπό:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών της σύμβασης.
- Τη διάθεση σχετικής πληροφόρησης και τεκμηρίωσης ως προς υπάρχουσες υποδομές και συστήματα, όπου αυτή κρίνεται δυνατή.
- Τον αποτελεσματικό προσδιορισμό των επιχειρησιακών απαιτήσεων των χρηστών (πληρότητα, ακρίβεια, απόδοση, ευχρηστία, κλπ.).
- Την ενεργό συμμετοχή στον προσδιορισμό των επιχειρησιακών σεναρίων ανάλυσης δεδομένων και απαιτούμενων αναφορών που θα υλοποιηθούν.
- Την ενεργό συμμετοχή στον προσδιορισμό των λειτουργικών απαιτήσεων των χρηστών για τις εφαρμογές και τα υποσυστήματα.
- Την υποστήριξη του Αναδόχου στην οργάνωση των δράσεων εκπαίδευσης των στελεχών της Αρχής.
- Τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και την υλοποίηση δράσεων που διασφαλίζουν τη μελλοντική αυτοδυναμία της Α.Α.Δ.Ε. τόσο στην υποστήριξη του συστήματος όσο και σε τυχόν μελλοντικές επεκτάσεις τους.
- Τον έλεγχο πληρότητας και ποιότητας των παραδοτέων.
- Τη συνδρομή στην πραγματοποίηση δοκιμών ελέγχου των νέων εφαρμογών και εργαλείων.

Η συμμετοχή των στελεχών της Α.Α.Δ.Ε. θα εξασφαλίζει ποσοτικά και ποιοτικά την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Η συνεργασία της Α.Α.Δ.Ε. και του Αναδόχου κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι υποχρέωση αμοιτέρων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η ορθή εκτέλεση της σύμβασης και αφετέρου η απόκτηση δεξιοτήτων και η δημιουργία της απαιτούμενης γνώσης στο προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε. με στόχο την εν συνεχεία αυτοδύναμη λειτουργία των εφαρμογών από την Α.Α.Δ.Ε.

Για τις ανάγκες παρακολούθησης του Έργου και διασφάλισης της συνεργασίας με τον Ανάδοχο, η ΕΠΠΕ αναλαμβάνει και τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- τη διοίκηση, διαχείριση και συντονισμό όλων των ενεργειών και δράσεων που αφορούν στην εγκατάσταση και στην παραμετροποίηση των εφαρμογών, στην ανάπτυξη του λογισμικού εφαρμογών και στην προετοιμασία της τεχνολογικής υποδομής για την υποδοχή τους,
- τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της προετοιμασίας για θέση σε Παραγωγική λειτουργία,
- τη συνεργασία με τον Ανάδοχο για την έγκαιρη και αποτελεσματική υλοποίηση του έργου,
- τη συνεργασία με άλλες δράσεις/έργα της Αρχής ή τρίτων φορέων για θέματα διαλειτουργικότητας και υποδομών,
- τον έλεγχο καλής λειτουργίας του προς παράδοση λογισμικού,
- τη μελέτη, το σχολιασμό και την παραλαβή των παραδοτέων που υποβάλλει ο Ανάδοχος,
- την εισήγηση για τροποποίηση της σύμβασης.

Η ΕΠΠΕ θα κοινοποιηθεί στον Ανάδοχο μετά την υπογραφή της Σύμβασης. Η ΕΠΠΕ θα παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλη τη διάρκεια του Έργου και θα συμμετέχουν σε αυτή στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. αλλά και εκπρόσωποι από άλλα Υπουργεία / Αρχές εμπλεκόμενοι στο έργο. Ο συντονιστής θα είναι εκπρόσωπος της Α.Α.Δ.Ε..

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 Α.Α.Δ.Ε. και στην ΕΠΠΕ

8.3.4.2 Παραλαβή του Έργου

Για την παραλαβή του Έργου θα συσταθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή η Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ), η οποία δύναται, πέραν των παραλαβών, να διενεργεί απροειδοποίητους ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών κάθε φάσης.

Η υποβολή των παραδοτέων από τον Ανάδοχο προς την ΕΠΠΕ πραγματοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της σύμβασης. **Η παραλαβή όλων των παραδοτέων του Έργου από την ΕΠΠΕ θα γίνει συνολικά μετά την υποβολή του τελευταίου χρονικά παραδοτέου.** Για την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής, ο Ανάδοχος αποστέλλει στην ΕΠΠΕ αίτημα παραλαβής, με το οποίο θα διαβιβάζει τα προβλεπόμενα από τη σύμβαση παραδοτέα. Η ΕΠΠΕ δύναται να επεξεργάζεται τα παραδοτέα μετά την υποβολή τους, και πριν την παραλαβή του Έργου, και να πραγματοποιεί σχόλια και παρατηρήσεις επί του περιεχομένου τους.

Για την παραλαβή κάθε παραδοτέου η Επιτροπή - λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες - πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας / αρτιότητάς του, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- Διενέργειας ελέγχων αποδοχής για τα επιμέρους προϊόντα και λειτουργικά υποσύνολα του πληροφοριακού συστήματος.

Η παραλαβή ολοκληρώνεται από την ΕΠΠΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά άρθρα 219 και 220 του Ν. 4412/2016 και των επικαιροποιήσεών του.

8.3.4.3 Διασφάλιση Ποιότητας

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, προκειμένου να ικανοποιήσει αφενός τις απαιτήσεις ποιότητας του έργου και των αποτελεσμάτων αυτού, αφετέρου τις απαιτήσεις της σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή, θα εφαρμόσει σύστημα διασφάλισης ποιότητας έργου βασιζόμενο σε αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα. Ως «ποιότητα» στο παρόν έργο μπορεί να χαρακτηριστεί το επίπεδο συμμόρφωσης του Αναδόχου ως προς τις απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή μέσω της προκήρυξης και της σύμβασης. Ειδικότερα η ποιότητα μπορεί να εξεταστεί ως προς δυο άξονες:

- την ποιότητα των εργασιών και των διαδικασιών που αναλαμβάνονται προκειμένου να υλοποιηθούν οι δράσεις του Έργου και να παραχθούν τα παραδοτέα. Συνεπώς, η μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να προσδιορίζει αφενός την προσέγγιση που υιοθετείται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων, αφετέρου όλες εκείνες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητά τους (σχήμα διοίκησης, σύνθεση ομάδας εργασίας, διαχείριση και οργάνωση επικοινωνίας, διαχείριση πόρων, διαχείριση κινδύνων, διαδικασία σύνταξης παραδοτέων, τεχνικές ποιότητας κατά την ανάπτυξη λογισμικού κτλ.),
- την τελική ποιότητα των παραδοτέων που υποβάλει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή.

Οι υποψήφιοι οφείλουν να υποβάλουν με την Τεχνική Προσφορά τους σχέδιο της προτεινόμενης μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας του Έργου που να συμμορφώνεται πλήρως με τις παρακάτω απαιτήσεις κατ' ελάχιστον:

- Τη δημιουργία κατάλληλου οργανογράμματος για τη δομή διοίκησης και υλοποίησης του Έργου όπου θα περιγράφεται ο ρόλος κάθε οντότητας ως προς τη διασφάλιση της ποιότητας και θα τεκμηριώνονται

κατάλληλες διαπιστεύσεις/πιστοποιήσεις ανά ρόλο.

- Τον καθορισμό των απαιτήσεων ποιότητας και τον προσδιορισμό των σχετικών κριτηρίων και προτύπων που θα υιοθετηθούν κατά την υλοποίηση του Έργου.
- Την περιγραφή των τεχνικών διασφάλισης και ελέγχου ποιότητας που θα εφαρμοστούν, συμπεριλαμβανομένων και του είδους των ελέγχων/δοκιμασιών (testing) που θα εφαρμοστούν κατά τις φάσεις υλοποίησης του Έργου.
- Τον καθορισμό σχεδίου και μεθοδολογίας ανάλυσης ρίσκου και διαχείρισης κινδύνων που θα εφαρμοστεί κατά την εκτέλεση του Έργου, σε συμφωνία με τις επιχειρησιακές ανάγκες της Αρχής, ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή εξέλιξη όλων των δραστηριοτήτων και η έγκαιρη αντιμετώπιση πιθανών απειλών ή περιστατικών που μπορεί να παρουσιαστούν κατά βέλτιστο τρόπο.
- Τη μεθοδολογία συλλογής και ενσωμάτωσης παρατηρήσεων των στελεχών της Αρχής επί των παραδοτέων του Έργου, τόσο πριν όσο και μετά την υποβολή τους.
- Τη μεθοδολογία επικοινωνίας και ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής σχετικά με την πρόοδο εκτέλεσης του φυσικού αντικείμενου του έργου και τη διασφάλιση της ποιότητας.

Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του την εν λόγω διαδικασία με τα έντυπά της, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

8.4 Οικονομικό Αντικείμενο

Η εκτιμώμενη αξία της αρχικής σύμβασης ανέρχεται σε ένα εκατομμύριο εκατόν δύο χιλιάδες τριακόσια ενενήντα τρία ευρώ και σαράντα τέσσερα λεπτά (1.102.393,44 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: ένα εκατομμύριο τριακόσιες εξήντα έξι χιλιάδες εννιακόσια εξήντα επτά ευρώ και ογδόντα επτά λεπτά (1.366.967,87 €), ΦΠΑ: διακόσιες εξήντα τέσσερις χιλιάδες πεντακόσια εβδομήντα τέσσερα ευρώ και σαράντα τρία λεπτά (264.574,43 €).

Η εκτιμώμενη αξία της αρχικής σύμβασης ανέρχεται σε ένα εκατομμύριο εκατόν δύο χιλιάδες τριακόσια ενενήντα τρία ευρώ και σαράντα τέσσερα λεπτά (1.102.393,44 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: ένα εκατομμύριο τριακόσιες εξήντα έξι χιλιάδες εννιακόσια εξήντα επτά ευρώ και ογδόντα επτά λεπτά (1.366.967,87 €), ΦΠΑ: διακόσιες εξήντα τέσσερις χιλιάδες πεντακόσια εβδομήντα τέσσερα ευρώ και σαράντα τρία λεπτά (264.574,43 €).

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης και πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης για δυο (2) έτη έως τριακόσιες εβδομήντα δύο χιλιάδες διακόσια ογδόντα επτά ευρώ και είκοσι δύο λεπτά (372.287,22€) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (έως 186.143,61€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% ανά έτος συντήρησης), εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: τετρακόσια εξήντα μία χιλιάδες εξακόσια τριάντα έξι ευρώ και δεκαπέντε λεπτά (461.636,15€), ΦΠΑ: ογδόντα εννέα χιλιάδες τριακόσια σαράντα οκτώ και ενενήντα τρία λεπτά (89.348,93€). Το κόστος των υπηρεσιών συντήρησης αποτυπώνεται από τους υποψηφίους αναδόχους στον σχετικό Πίνακα του Παραρτήματος III. Στο κόστος της προαίρεσης συντήρησης περιλαμβάνεται και το κόστος των αδειών χρήσης του λογισμικού για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναλύεται ως εξής:

	Προϋπολογισμός Αρχικής σύμβασης	Δικαίωμα προαίρεσης Συντήρησης	Σύνολο
Αξία χωρίς ΦΠΑ	€ 1.102.393,44	€ 372.287,22	€ 1.474.680,66
ΦΠΑ 24%	€ 264.574,43	€ 89.348,93	€ 353.923,36
Αξία με ΦΠΑ	€ 1.366.967,87	€ 461.636,15	€ 1.828.604,02

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με έναν από τους τρόπους που αναφέρονται στο κεφάλαιο 5.1 της διακήρυξης, τον οποίο θα επιλέξει στην προσφορά του.

9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει άδειες χρήσης, να υποστηρίζει και να εξυπηρετεί ταυτόχρονα τον αριθμό χρηστών όπως περιγράφεται στον Πίνακα 1.	ΝΑΙ		
2.	Πλήρης συμμόρφωση της προτεινόμενης λύσης με τις απαιτήσεις του Πίνακα 2 της §8.2.4. Για κάθε μια από τις απαιτήσεις #1-#17 του Πίνακα 2 θα γίνει αναλυτική περιγραφή του τρόπου που ικανοποιείται από την προτεινόμενη λύση.	ΝΑΙ		
3.	Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τις λειτουργικές περιοχές που καταγράφονται στην §8.2.4.1 και τις απαιτήσεις #19-#67 του Πίνακα 3. Αναλυτική περιγραφή σχετικά με τον τρόπο που η προτεινόμενη λύση υποστηρίζει κάθε λειτουργική περιοχή και ικανοποιεί κάθε λειτουργική απαίτηση.	ΝΑΙ		
4.	Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τις λειτουργικές περιοχές που καταγράφονται στην §8.2.4.2 και τις απαιτήσεις #71-#156 του Πίνακα 4. Αναλυτική περιγραφή σχετικά με τον τρόπο που η προτεινόμενη λύση υποστηρίζει κάθε λειτουργική περιοχή και ικανοποιεί κάθε λειτουργική απαίτηση.	ΝΑΙ		
5.	Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τις λειτουργικές περιοχές που καταγράφονται στην §0 και τις απαιτήσεις #158-#194 του Πίνακα 5. Αναλυτική περιγραφή σχετικά με τον τρόπο που η προτεινόμενη λύση υποστηρίζει κάθε λειτουργική περιοχή και ικανοποιεί κάθε λειτουργική απαίτηση.	ΝΑΙ		
6.	Πλήρης συμμόρφωση της προτεινόμενης λύσης με τις απαιτήσεις του Πίνακα 7 της §8.2.5.1 Για κάθε μια από τις απαιτήσεις #195-#207 του	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Πίνακας 7 θα γίνει αναλυτική περιγραφή του τρόπου που ικανοποιείται από την προτεινόμενη λύση.			
7.	Πλήρης συμμόρφωση της προτεινόμενης λύσης με τις απαιτήσεις του Πίνακας 8 της §8.2.5.3. Για κάθε μια από τις απαιτήσεις #208-#254 του Πίνακας 8 θα γίνει αναλυτική περιγραφή του τρόπου που ικανοποιείται από την προτεινόμενη λύση.	ΝΑΙ		
8.	Αναλυτική περιγραφή και διαστασιολόγηση των απαιτούμενων υπολογιστικών υποδομών (εικονικές μηχανές, βάσεις δεδομένων, εξειδικευμένο λογισμικό εφαρμογών κτλ.) που θα πρέπει να διατεθούν από την Αρχή (με βάση ό,τι περιγράφεται στην §0) για την υποστήριξη (hosting) του συστήματος και των εφαρμογών του, τόσο κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου όσο και μετά την παραλαβή του Έργου (περίοδος εγγύησης «καλής λειτουργίας») . Η περιγραφή θα πρέπει να χρησιμοποιεί τα υποδείγματα του Πίνακας 9 (§0) για τα υπολογιστικά περιβάλλοντα του έργου. Επιπλέον, θα πρέπει να διευκρινίζεται αναλυτικά το είδος τυχόν απαιτούμενων αδειών χρήσης (π.χ. για εξειδικευμένο λογισμικό).	ΝΑΙ		
9.	Για τις εφαρμογές/υπηρεσίες που θα φιλοξενηθούν στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος (Azure), ο Ανάδοχος θα πρέπει να δώσει αναλυτική (διαγραμματική) περιγραφή των επιχειρησιακών και τεχνολογικών subscriptions και resources που θα χρησιμοποιηθούν.	ΝΑΙ		
10.	Πλήρης κατάλογος του λογισμικού εφαρμογών (proprietary και open source) που χρησιμοποιείται από την προτεινόμενη αρχιτεκτονική λύση.	ΝΑΙ		
11.	Για κάθε επιμέρους λογισμικό εφαρμογών του συστήματος, όπως καταγράφονται στην εγγραφή 10 του παρόντος πίνακα συμμόρφωσης, θα πρέπει να δοθεί αναλυτική περιγραφή: - της επιχειρησιακής σκοπιμότητάς που εξυπηρετεί,	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<ul style="list-style-type: none"> - των υπηρεσιών/λειτουργικότητας που προσφέρει, - των βασικών στοιχείων παραμετροποίησής του, - της πολιτικής αδειών χρήσης. - του κόστους αδειών χρήσης. 			
12.	<p>Αναλυτική παρουσίαση της φυσικής αρχιτεκτονικής συστήματος της προτεινόμενης λύσης.</p> <p>Αναλυτική περιγραφή των τεχνικών χαρακτηριστικών κάθε επιμέρους δομικού στοιχείου και των εξαρτήσεων που (πιθανώς) υπάρχουν σχετικά με τεχνολογίες, λογισμικό εφαρμογών, φυσική υποδομή κτλ..</p>	ΝΑΙ		
13.	<p>Αναλυτική παρουσίαση της λογικής αρχιτεκτονικής λογισμικού και της λογικής αρχιτεκτονικής συστήματος της προτεινόμενης λύσης.</p> <p>Αναλυτική περιγραφή όλων των λειτουργικών χαρακτηριστικών των επιμέρους υποσυστημάτων, δομικών στοιχείων, τμημάτων λογισμικού, εργαλείων, οντοτήτων κτλ. και του τρόπου που αυτά συνεργάζονται μεταξύ τους (ροή δεδομένων), συνοδευόμενα από αντίστοιχα διαγράμματα UML.</p>	ΝΑΙ		
14.	<p>Αναλυτική περιγραφή του τρόπου οργάνωσης και διακυβέρνησης δεδομένων (τεχνολογίες, πολιτικές, τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές κτλ.), ώστε να καθίσταται αποδοτική η διασύνδεση του συστήματος και η ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα συστήματα.</p> <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει λεπτομερώς τον τρόπο και τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την ολοκλήρωση ενός τρίτου συστήματος.</p>	ΝΑΙ		
15.	<p>Περιγραφή του τρόπου που θα χρησιμοποιηθούν και θα αξιοποιηθούν τα υπολογιστικά περιβάλλοντα του Έργου (§8.2.5.6) κατά την υλοποίηση του Έργου και μετά την παραλαβή του (περίοδος εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»).</p>	ΝΑΙ		
16.	<p>Αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για την εκπόνηση της</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Μελέτης Ασφάλειας, σε πλήρη συμμόρφωση με την §8.2.6.			
17.	Αναλυτική περιγραφή του πλαισίου διαθεσιμότητας και των σχετικών προσφερόμενων υπηρεσιών, σε πλήρη συμμόρφωση με την §0.	ΝΑΙ		
18.	Αναλυτική περιγραφή των υπηρεσιών εγκατάστασης και παραμετροποίησης του συστήματος που θα προσφέρει ο Ανάδοχος, σε πλήρη συμμόρφωση με την §8.2.8.	ΝΑΙ		
19.	Αναλυτική περιγραφή των υπηρεσιών ένταξης σε Παραγωγική λειτουργία του συστήματος που θα προσφέρει ο Ανάδοχος, σε πλήρη συμμόρφωση με την §8.2.9.	ΝΑΙ		
20.	Να αναφερθούν αναλυτικά η μεθοδολογία και κάθε τύπος ελέγχου δοκιμών (testing) που θα πραγματοποιηθούν κατά την εκτέλεση του Έργου, σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της διακήρυξης.	ΝΑΙ		
21.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης για όλα τα εργαλεία και τις εφαρμογές και των τριών επιχειρησιακών κατηγοριών, τόσο για τους διαχειριστές όσο και για τους τελικούς χρήστες (για κάθε ρόλο). Τα εγχειρίδια θα πρέπει να είναι σε ηλεκτρονική μορφή και να περιγράφουν τον τρόπο χρήσης των επιμέρους στοιχείων/ υπηρεσιών στην τελική τους μορφή.	ΝΑΙ		
22.	Ο Ανάδοχος θα υποβάλει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας της εκπαίδευσης των στελεχών στα εργαλεία και τις εφαρμογές του συστήματος, σε πλήρη συμμόρφωση με την §8.2.10. Για κάθε κατηγορία χρηστών, θα πρέπει να αναφέρεται η διάρκεια εκπαίδευσης και να δοθεί συνοπτική περιγραφή του περιεχομένου της εκπαίδευσης.	ΝΑΙ		
23.	Με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα παραδώσει στη Α.Α.Δ.Ε. το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού (π.χ. παρουσιάσεις, σημειώσεις, case studies κτλ.) σε ηλεκτρονική μορφή.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
24.	Αναλυτική περιγραφή των πιστοποιήσεων που θα προσφέρει ο Ανάδοχος και της υποστήριξης που θα προσφέρει στα στελέχη της Αρχής κατά την προετοιμασία συμμετοχής τους στις αντίστοιχες εξετάσεις (μεθοδολογία διδασκαλίας, υλικό κτλ.), σε πλήρη συμμόρφωση με την §8.2.10.	ΝΑΙ		
25.	Αναλυτική περιγραφή του πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της §8.2.11.	ΝΑΙ		
26.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά το πλαίσιο παρεχόμενων υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της §8.2.12.	ΝΑΙ		
27.	Η διάρκεια της περιόδου δωρεάν Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» που προσφέρει ο Ανάδοχος είναι κατ' ελάχιστον πέντε (5) έτη μετά την παραλαβή του Έργου.	ΝΑΙ		
28.	Ο Ανάδοχος θα καλύπτει το κόστος αδειών χρήσης για κάθε εφαρμογή, εργαλείο και πακέτο λογισμικού (εμπορικά ή μη) της προτεινόμενης λύσης (ώστε το σύστημα να καθίσταται πλήρως λειτουργικό) τόσο κατά τη διάρκεια των φάσεων Δ' και Ε', όσο και κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».	ΝΑΙ		
29.	Ο Ανάδοχος θα υποβάλει στην προσφορά αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για τα σενάρια ελέγχου αποδοχής (user acceptance tests). Επιπλέον, θα πρέπει να περιγράψει : i) το πρότυπο (template) που θα χρησιμοποιηθεί για την περιγραφή των σεναρίων, ii) το ποσοστό της λειτουργικότητας του συστήματος που θα υποβληθεί σε ελέγχους αποδοχής, και iii) ο τρόπος εμπλοκής των στελεχών της Αρχής στους εν λόγω ελέγχους. Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τρία (3) χαρακτηριστικά παραδείγματα σεναρίων ελέγχου με χρήση του προτεινόμενου προτύπου.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
30.	Ο Ανάδοχος θα υποβάλει στην προσφορά του αναλυτική περιγραφή μεθοδολογίας υλοποίησης έργου, σε συμφωνία με ό,τι αναφέρεται στην §8.3, η οποία να περιλαμβάνει: i) περιγραφή φάσεων, ii) περιγραφή δραστηριοτήτων κάθε φάσης, iii) αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, και iv) τον ακριβή αριθμό παραδοτέων και το περιεχόμενο κάθε ενός.	ΝΑΙ		
31.	Για την Παραλαβή του Έργου απαιτείται όλα τα παραδοτέα να δοθούν στην Αρχή σε ηλεκτρονική μορφή.	ΝΑΙ		
32.	Αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου σχετικά με την ανάλυση ρίσκων και αντιμετώπιση κινδύνων.	ΝΑΙ		
33.	Αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας του Έργου που να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις της §8.3.4.3.	ΝΑΙ		
34.	Αναλυτική περιγραφή της οργάνωσης και της στελέχωσης της ομάδας έργου του Αναδόχου, με αναλυτική αναφορά στην εμπειρία, τις δεξιότητες και τους ρόλους των εμπλεκόμενων στελεχών.	ΝΑΙ		

10 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η Οικονομική Προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό)φάκελο «Οικονομική Προσφορά» και συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος ΕΣΗΔΗΣ. Ο προσφέρων επισυνάπτει στην οικονομική προσφορά του Συστήματος ΕΣΗΔΗΣ τα ψηφιακά υπογεγραμμένα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία των συμπληρωμένων του παρόντος Παραρτήματος της διακήρυξης μαζί με τη δήλωση του χρόνου ισχύος της οικονομικής προσφοράς.

Πίνακας Α Οικονομικής Προσφοράς Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΟΝΟΜΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (άδειες χρήσης για την περίοδο εγγύησης)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ 24% [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1.	Επιχειρησιακή Κατηγορία Project and Portfolio Management					
2.	Επιχειρησιακή Κατηγορία IT Service Management					
3.	Επιχειρησιακή Κατηγορία Software Development Life Cycle					
	ΣΥΝΟΛΟ					

Πίνακας Β Οικονομικής Προσφοράς Υπηρεσιών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
Υπηρεσίες Φάσης Α:						
1.	Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου Παραδοτέα Π.Α.1, Π.Α.2, Π.Α.3					
Υπηρεσίες Φάσης Β:						
2.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.1					

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ
3.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.2					
4.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.3					
5.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.4					
6.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.5					
7.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.6					
8.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.7					
9.	Μελετητικές υπηρεσίες Παραδοτέο Π.Β.8					
Υπηρεσίες Φάσης Γ:						
10.	Υπηρεσίες εγκατάστασης Παραδοτέο Π.Γ.1					
11.	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Παραδοτέα Π.Γ.1, Π.Γ.3					
12.	Υπηρεσίες Ανάπτυξης Παραδοτέα Π.Γ.1, Π.Γ.3					
13.	Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης Παραδοτέα Π.Γ.2, Π.Γ.4					
Υπηρεσίες Φάσης Δ:						
14.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Παραδοτέα Π.Δ.1, Π.Δ.2, Π.Δ.3					
Υπηρεσίες Φάση Ε:						
15.	Υπηρεσίες Ένταξης σε παραγωγική λειτουργία Παραδοτέα Π.Ε.1, Π.Ε.2, Π.Ε.3, Π.Ε.4					
....						
			ΣΥΝΟΛΟ			

Πίνακας Γ: Οικονομική προσφορά Συντήρησης (Σύμφωνα με την παράγραφο 8.2.12 Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης)

ΕΤΟΣ*	ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]**	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΕΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]
1 ^ο							
2 ^ο							
ΣΥΝΟΛΟ							

* ΕΤΟΣ: μετά την Περίοδο Εγγύησης Καλής λειτουργίας

** Η ετήσια ανανέωση αδειών χρήσης κατά την περίοδο συντήρησης αφορά υποχρεωτικά το πλήθος αδειών χρήσης, την εμπορική ονομασία και τον τύπο αδειών που αναφέρονται στον Πίνακα Α Οικονομικής Προσφοράς Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού του Παραρτήματος ΙΙΙ

Πίνακας Δ: Συνολική Οικονομική Προσφορά

A/A	Περιγραφή	Προσφερόμενη Τιμή [€] (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ 24% [€]	Συνολική προσφερόμενη τιμή (με ΦΠΑ) [€]
1.	Έτοιμο Λογισμικό			
2.	Υπηρεσίες			
3	Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης δύο (2) ετών (προαίρεση)			
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ			

11 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όνομα Οργανισμού	Κατηγορία προϊόντος λογισμικού	Τίτλος Πιστοποίησης	Ημερομηνία Απόκτησης Πιστοποίησης

ΡΟΛΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ

Επιλέξατε μία (1) από τις ακόλουθες περιγραφές

1. Υπεύθυνος Έργου
2. Τεχνικός Υπεύθυνος Έργου
3. Έμπειρο Στέλεχος Πληροφορικής
4. Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών
5. Στέλεχος Πληροφορικής
6. Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών

7. Διαχειριστής συστημάτων Υπολογιστικού νέφους (Cloud Systems Administrator) 8. Σύμβουλος διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM) 9. Σύμβουλος διαχείρισης έργων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου έργων (PM – PPM) 10. Σύμβουλος Πληροφορικής με εμπειρία στην παρακολούθηση του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (SDLC) 11. Πιστοποιημένος εκπαιδευτής	
--	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Ειδική Αναφορά στα αντικείμενα απασχόλησης (στο έργο)	Απασχόληση στο Έργο	
				Περίοδος (από – έως)	ΑΜ
				//_ _/_/_	

12 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (MICROSOFT AZURE)

Η ΓΠΣΔΔ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου, περιγράφονται και αναλύονται ως εξής:

A) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):

- Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.** Οι εικονικές μηχανές έχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης των λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux) και μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησής τους ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους και αφορούν στοιχεία όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και στα αντίστοιχα εικονικά δίκτυα ώστε να υπάρχει ασφαλής και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτά. Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων με πληρωμή βάση χρήσης (pay as you go) είτε δέσμευσης της χρήσης για μακροχρόνια και σταθερή χρήση φορτίων. Όσον αφορά τη χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
- Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικότητας.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου αποθηκευτικών μέσων όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι, δίσκοι στερεάς κατάστασης, με επιλογή να μπορούν να διασυνδεθούν με εικονικές μηχανές για αποθήκευση δεδομένων.
- Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources).** Οι υποδομές αυτές περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν και συμπληρώνουν τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών Νέφους όπως static IP addresses, Bandwidth, Firewalls, Application Gateways (L7), Load Balancers (L4), VPN Gateways. Δίνεται η δυνατότητα διαφόρων επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο με βάση τις ανάγκες χρήσης του και τα χαρακτηριστικά του. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΓΠΣΔΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

B) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

- Υπηρεσίες πλατφόρμας Ονοματολογίας Περιοχής DNS** για φιλοξενία και εξυπηρέτηση DNS ζωνών (δημοσίων ή ιδιωτικών) με δυνατότητα διαβάθμισης της υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό των ζωνών ή/και τον αριθμό των εξυπηρετούμενων αιτημάτων. Στην περίπτωση της ΑΑΔΕ, καθώς η ζώνη aade.gr φιλοξενείται τόσο σε DNS εξυπηρετητές της ΓΠΣΔΔ όσο και του ΟΤΕ, εφόσον παραστεί ανάγκη χρήσης της εν λόγω υπηρεσίας θα πρέπει να γίνει περαιτέρω τεχνική διερεύνηση.
- Υπηρεσίες πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS)** για διάφορα είδη Βάσεων Δεδομένων Σχεσιακών (RDBMS) και Μη Σχεσιακών (noSQL DBs) με δυνατότητα κλιμάκωσης των τεχνικών πόρων όπως cores, memory, disk, backup & retention policies ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα από ανάγκες. Διατίθενται επιλογές για φιλοξενία με κοινή ή απομονωμένη χρήση φυσικών πόρων (shared/dedicated resources) καθώς και δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου τεχνολογιών (π.χ. Microsoft SQL Server, MySQL,

- PostgreSQL, MariaDB, κ.α.). Όσον αφορά τη χρήση λογισμικού ΒΔ της κατασκευάστριας εταιρίας Microsoft, αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
3. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Application Services** για τη φιλοξενία και εξυπηρέτηση διαδικτυακών εφαρμογών (Web Hosting as a Service) με δυνατότητα κλιμάκωσης και αυτόματης αυξομείωσης των τεχνικών πόρων cores, memory, disk ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα αναγκών φιλοξενίας διαδικτυακών εφαρμογών. Διατίθενται επιλογές ως προς το λειτουργικό σύστημα κάθε υπολογιστικού προφίλ (Windows / Linux).
 4. **Πλατφόρμα εικονικοποίησης (virtualization) σε επίπεδο Λειτουργικού Συστήματος** για την παροχή υπολογιστικών υπηρεσιών και εφαρμογών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Docker) και πλατφόρμα εννοχρήστρωσης της φάρμας των εικονικών μηχανών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Kubernetes).
 5. **Πλατφόρμα υπηρεσιών Serverless Computing** για εκτέλεση υπολογιστικών φορτίων με στόχο την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και Επιχειρησιακής Ευφυΐας. Δίνονται επιλογές ως προς τα υπολογιστικά προφίλ ώστε να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες.
 6. **Υπηρεσίες πλατφόρμας διαχείρισης και κλιμάκωσης API** με επιλογές ως προς διαφορετικά υπολογιστικά προφίλ με στοιχεία όπως cache, αριθμός αιτημάτων/sec, κ.ά.
 7. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παροχής αποθηκευτικού χώρου (Storage as a Service)**. Δίνεται επιλογή σε σχέση με τη διαθέσιμη χωρητικότητα, τον τύπο του αποθηκευτικού χώρου, το επίπεδο απόδοσης/πρόσβασης καθώς και τα επίπεδα διαθεσιμότητας.
 8. **Υπηρεσίες πλατφόρμας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων Data Warehouse και Data Analytics** για υπολογιστικά φορτία σε σχέση με αλγόριθμους ανάλυσης και εξαγωγής επιχειρησιακών συμπερασμάτων.
 9. **Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών**. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).
 10. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Αντιγράφων ασφαλείας (Backup) / Επαναφοράς (Recovery)** ώστε να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας σε υπολογιστικούς πόρους που βρίσκονται εγκατεστημένοι είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους. Ως προστατευόμενοι υπολογιστικοί πόροι δύναται να θεωρηθούν στοιχεία όπως VMs, DBs, Folders/Files. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής επαναφοράς των προστατευμένων υποδομών είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.
 11. **Υπηρεσίες πλατφόρμας εικονικού περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (Virtual Desktop Environment)** με δυνατότητα επιλογής των υπολογιστικών πόρων cores, memory, storage, δημιουργώντας ένα εικονικό περιβάλλον εργασίας για κάθε χρήστη. Με βάση το είδος χρήσης, προσφέρονται επιλογές υπολογιστικών προφίλ (τυπική/αυξημένη/υψηλή χρήση) καθώς επίσης και η δυνατότητα ανάθεσης συγκεκριμένης εικονικής μηχανής σε χρήστες ή κοινόχρηστης χρήσης δεξαμενής εικονικών μηχανών για πολλαπλούς χρήστες (με παράλληλη ανεξαρτησία και απομόνωση των εικονικών περιβαλλόντων εργασίας των χρηστών μεταξύ τους).
 12. **Υπηρεσίες πλατφόρμας ολοκλήρωσης συστημάτων** με ανταλλαγή events και messages μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικών προφίλ χρήσης με βάση στοιχεία όπως αριθμός operations/events/messages.
 13. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Προστασίας/Ασφάλειας έναντι επιθέσεων Άρνησης Υπηρεσίας (DDoS)** για την προστασία συστημάτων και υπηρεσιών έναντι DDoS επιθέσεων.
 14. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Συστημάτων Ασφαλείας και Ανάλυσης Δεδομένων** (ενδεικτικά αναφέρονται

υπηρεσίες Security Information and Event Management), όπου δίνεται η δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση στοιχεία όπως όγκος των αναλυόμενων δεδομένων/αρχείων καταγραφής.

15. **Υπηρεσίες πλατφόρμας φιλοξενίας διαχείρισης και υποστήριξης εφαρμογών Internet of Things (IoT)** στις οποίες δίνεται δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση το επίπεδο χρήσης, με στοιχεία όπως αριθμός συνδεδεμένων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
16. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών** με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η ΓΠΣΔΔ να παρακολουθεί το κόστος χρήσης των υποδομών Νέφους που κατανέμονται στους Φορείς/Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα.

Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator) της Microsoft (ενδεικτικά αναφέρονται Άδειες χρήσης Microsoft PowerBI).

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές του Microsoft Azure** η ΓΠΣΔΔ, στο πλαίσιο της συνεργασίας που υπάρχει με την ΑΑΔΕ, αναλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

- 1) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA παρόχου Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
 - a) Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.
 - b) Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικότητων.
 - c) Recovery Services vault (με τις default backup policies για VMs)
 - d) Storage account (Containers, File Shares), Azure File Sync
 - e) Vnet/Snet, IP addressing
 - f) Vnet Peerings (με τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ I, II και το OnPrem GCloud της ΓΠΣΔΔ)
 - g) Private endpoints
 - h) Public IP address
 - i) Route table
 - j) Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Αρχική παραμετροποίηση των πόρων (ζώνες, firewalls, ροές, VMs κλπ) θα γίνει από τη ΓΠΣΔΔ με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.

- 2) Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.
- 3) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA του public παρόχου Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):
 - a) App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)
 - b) App Service plan
 - c) Application gateway (βασική παραμετροποίηση)
 - d) Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)
 - e) Availability set
 - f) DNS zone
 - g) Load balancer
 - h) Vpn Gateway
 - i) DDos policy (Default rules On/Off)
 - j) Log Analytics Workspace
 - k) AKS με Kubernetes
 - l) Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες **MS SQL και CosmosDB**. Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την ΓΓΠΣΔΔ. Η διαδικασία του restore γίνεται από την ΓΓΠΣΔΔ με την συνεργασία της ΑΑΔΕ και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.
 - m) Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών
 - n) Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών
- 4) Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής
- 5) Την παροχή Υπηρεσιών πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).

13 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ «www.promitheus.gov.gr». Το περιεχόμενο του αρχείου, είτε ενσωματώνεται στο κείμενο της διακήρυξης, είτε, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους.

Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται :

1. Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
2. Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου .xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν μέσω της υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>).

Το ΕΕΕΣ μπορεί να υπογράφεται έως δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

14 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

I Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών

Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων

Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων

(α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και 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 τη (αριθμό/ ημερομηνία)

Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της **σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Ψηφιακό σύστημα καταγραφής, παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων στην ΑΑΔΕ και Κατάρτιση Πλάνου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας»** με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών την/...../2022.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο το χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

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 το άρθρο της Διακήρυξης, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

II Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων
Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγυήσή μας υπ' αρ. ποσού ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων

(α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και 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 εκτέλεση της υπ' αρ. Σύμβασης Υπηρεσιών με τίτλο «Ψηφιακό σύστημα καταγραφής, παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων στην ΑΑΔΕ και Κατάρτιση Πλάνου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας» σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία) Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

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 ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

Ή μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

15 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΡΗΤΡΑ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Δηλώνω/ούμε ότι δεσμευόμαστε ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

- 1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.
- 2) δεν πραγματοποιήσα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.
- 3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.
- 4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.
- 5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,
- 6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,
- 7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,
- 8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, 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 μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη 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, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου] Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

16 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

A. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΕΕ/2016/679 ΚΑΙ ΤΟΝ Ν. 4624/2019 (Α 137)

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 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 Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR, εφεξής ΓΚΠΔ) και του Ν. 4624/2019.

Όπου στο παρόν άρθρο χρησιμοποιούνται όροι που προβλέπονται στον ΓΚΠΔ, οι εν λόγω όροι έχουν την ίδια έννοια με αυτή που έχουν στον ΓΚΠΔ. Ακολούθως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναγνωρίζουν, συμφωνούν και αποδέχονται αμοιβαία τα ακόλουθα.

Ειδικότερα:

Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου ως αντισυμβαλλομένου μέρους συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων των προστηθέντων / συνεργατών / δανειζόντων εμπειρία / υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος αποδέχεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή έχει δικαίωμα να προβαίνει, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και όποτε αυτό είναι απαραίτητο στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάθεσης ή εκτέλεσης της δημόσιας σύμβασης, σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών και με απευθείας πρόσβαση σε εθνικές βάσεις δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ένωσης, καθώς και σε κάθε αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση των δεδομένων αυτών.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών αλλά και για τη συμμόρφωσή της με νόμιμες υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στο

πλαίσιο της εκτέλεσης των εργασιών που τους ανατέθηκαν από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία είναι απαραίτητη για την επίτευξη των ως άνω σκοπών αλλά και για την αρχειοθέτηση προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται 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.

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, περιορισμού και διαγραφής υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων και το ν. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137).

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους της παρ. 4 του αρ. 6 ΓΚΠΔ.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου προστασίας δεδομένων της ΑΑΔΕ είναι τα ακόλουθα (Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων, email dpo@aaade.gr /τηλ. 213-2113127-30 και 213-2113132/ταχυδρομική διεύθυνση Πανεπιστημίου 20 ΤΚ. 10672 Αθήνα).

B. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

1. Ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και να χειρίζεται ως εμπιστευτικό και απόρρητο οτιδήποτε περιέρχεται σε γνώση του (λ.χ. έγγραφα ή σχέδια εγγράφων, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τεχνικές πληροφορίες) με οποιοδήποτε τρόπο (λ.χ. γραπτώς, προφορικώς, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ) καθ' όλη τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης και εκτέλεσης των υποχρεώσεών του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση ή επ' ευκαιρία αυτών.

2. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται επίσης από τις διατάξεις περί φορολογικού και τελωνειακού απορρήτου και τις διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οφείλει αποζημίωση στην Α.Α.Δ.Ε. για οποιαδήποτε ζημία, θετική ή αποθετική, άμεση ή έμμεση προκύψει από την παράβαση της σχετικής νομοθεσίας.

3. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης των υποχρεώσεών του που απορρέουν από τη σύμβαση και μετά την λήξη αυτής ή τη λύση της για οποιοδήποτε λόγο, ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών και δεν επιτρέπεται να κοινολογεί έγγραφα ή πληροφορίες που λαμβάνει από την Α.Α.Δ.Ε. ή περιέρχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση του Έργου/παροχή των υπηρεσιών ή επ' ευκαιρία αυτής σε οποιονδήποτε τρίτο χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της Α.Α.Δ.Ε., εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό το επιτάσσει η κείμενη νομοθεσία. Ως «τρίτος» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, περιλαμβανομένων – ενδεικτικά και όχι περιοριστικά - των προμηθευτών του Αναδόχου, καθώς και προσώπων του οικογενειακού, φιλικού και κοινωνικού περιβάλλοντός του. Ως τρίτοι νοούνται και το προσωπικό του Αναδόχου, εφόσον η άσκηση των καθηκόντων ή της εργασίας που

τους έχει ανατεθεί δεν προϋποθέτει ή/και απαιτεί την κοινοποίηση και γνώση εκ μέρους τους των εγγράφων και πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε..

4. Ο Ανάδοχος απαγορεύεται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη συγκατάθεση της Α.Α.Δ.Ε..

5. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, κατά την εκτέλεση του έργου/παροχή των υπηρεσιών αλλά και μετά τη λήξη ή τη λύση της παρούσας σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, να συμμορφώνεται με όλα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας που του θέτει η Α.Α.Δ.Ε. για την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών της ΑΑΔΕ συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Ανάδοχος επίσης ενημερώνεται και ακολουθεί κάθε επιπλέον ενημέρωση ή έγγραφη οδηγία για την ασφάλεια των πληροφοριών που του δίνεται από την Α.Α.Δ.Ε..

6. Σε κάθε περίπτωση, απαγορεύεται η χρήση ή εκμετάλλευση εμπιστευτικών πληροφοριών που περιέχονται σε κάθε είδους υλικό/εξοπλισμό που η Α.Α.Δ.Ε. θα παραδώσει στον

Ανάδοχο, για σκοπούς διαφορετικούς από την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση. Επίσης απαγορεύεται κάθε εξαγωγή, αποθήκευση, εκτύπωση, αναπαραγωγή και εν γένει επεξεργασία εμπιστευτικών πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε. από τον Ανάδοχο, τους υπαλλήλους, συνεργάτες και υπεργολάβους αυτού, η οποία δεν είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της σύμβασης.

7. Σε περίπτωση που ζητηθεί από την Α.Α.Δ.Ε., δύναται να ελεγχθεί οποιοσδήποτε υπολογιστής ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του Αναδόχου χρησιμοποιηθεί κατά την εκτέλεση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση. Κατόπιν της ολοκλήρωσης της εκτέλεσης της σύμβασης, τυχόν πληροφορίες της Α.Α.Δ.Ε., πρέπει να διαγραφούν άμεσα από τα υπολογιστικά συστήματα και τα φορητά αποθηκευτικά μέσα του Αναδόχου κατά τρόπο οριστικό, ασφαλή και μη αναστρέψιμο και τα έγγραφα στα οποία περιέχονται σε αυτές ομοίως πρέπει να καταστραφούν με ασφάλεια σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 1/2005 Οδηγία της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

8. Εάν οποιαδήποτε στιγμή υπάρξουν ενδείξεις διαρροής ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή παράνομης ή τυχαίας απώλειας, φθοράς ή καταστροφής εμπιστευτικών πληροφοριών της ΑΑΔΕ, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και το αργότερο εντός 24 ωρών το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της ΑΑΔΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. πρωτ. ΑΤΑ 1145588 ΕΞ 2020/24-12-2020 «Διαδικασία Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας». Η υποχρέωση ενημέρωσης του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας της ΑΑΔΕ από τον Ανάδοχο υφίσταται και όταν οι ως άνω ενδείξεις αφορούν τις εγκαταστάσεις, τα συστήματα και τους υπαλλήλους τυχόν Υπεργολάβου αυτού.

9. Εάν το περιστατικό αναφέρεται σε διαρροή ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή παράνομη απώλεια, φθορά ή καταστροφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο Ανάδοχος παρέχει στην Α.Α.Δ.Ε. άμεσα κάθε αναγκαία συνδρομή για στην εκπλήρωση της υποχρέωσης γνωστοποίησης του περιστατικού στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα κατ' άρθρο 33 ΓΚΠΔ και ανακοίνωσής του στα υποκείμενα των δεδομένων κατ' άρθρο 34 ΓΚΠΔ.

10. Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών η οποία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου, η Α.Α.Δ.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας» και να απαιτήσει πληρωμή για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή αποθετικές ζημιές, που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί, καθώς επίσης και να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο.

11. Οι υποχρεώσεις της εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας αφορούν κάθε είδος και κατηγορία εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και δεσμεύουν τον Ανάδοχο και μετά τη ολοκλήρωση του έργου/ της παροχής υπηρεσιών ή την λήξη ή λύση της παρούσας σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο.

12. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του γνωρίζει, δεσμεύεται εγγράφως και τηρεί τις υποχρεώσεις

εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, μεταφέρει αυτές τις υποχρεώσεις στους υπεργολάβους του και στους, καθ' οιονδήποτε τρόπο μετ' αυτού, συνδεδεμένους για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και ευθύνεται ο ίδιος για κάθε παραβίαση της εμπιστευτικότητας από το προσωπικό, τους

υπεργολάβους του και τους, καθ' οιονδήποτε τρόπο μετ' αυτού, συνδεδεμένους για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Σε περίπτωση παραβίασης των παρόντων όρων ο Ανάδοχος θα καταβάλει στην ΑΑΔΕ ποινική ρήτρα ίση με το ποσό των σαραντατεσσάρων χιλιάδων και ενενήντα πέντε ευρώ (44.095€) για κάθε παραβίαση. Η ΑΑΔΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Γ. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (ΕΦΕΞΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑ)

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 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 Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR, εφεξής ΓΚΠΔ) και του Ν. 4624/2019.

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι η Αναθέτουσα Αρχή είναι Υπεύθυνος Επεξεργασίας κατά την έννοια της περ. 7 του αρ. 4 ΓΚΠΔ (εφεξής Υπεύθυνος Επεξεργασίας) και ο Ανάδοχος είναι ο Εκτελών την Επεξεργασία κατά την έννοια της περ. 8 του αρ. 4 ΓΚΠΔ (εφεξής Εκτελών την Επεξεργασία). Ακολούθως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναγνωρίζουν, συμφωνούν και αποδέχονται αμοιβαία τα ακόλουθα.

Ειδικότερα:

1. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας θα ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα: κάθε πληροφορία που αφορά σε ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, το οποίο ονομάζεται «Υποκείμενο των δεδομένων». Ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου (άρθρο 4 στοιχ. 1 ΓΚΠΔ).

Επεξεργασία: κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως είναι η συλλογή, η καταχώρηση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή (άρθρο 4 στοιχ. 2 ΓΚΠΔ).

Υπεύθυνος Επεξεργασίας: οποιοσδήποτε (φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή, υπηρεσία ή άλλος φορέας) που, μόνος ή από κοινού με άλλον, καθορίζει τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (άρθρο 4 στοιχ. 7 ΓΚΠΔ). Εν προκειμένω υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Εκτελών την Επεξεργασία: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας. Εν προκειμένω εκτελών την επεξεργασία είναι ο Ανάδοχος.

Υποεκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι αντισυμβαλλόμενος - συνεργάτης του Εκτελούντος την Επεξεργασία, ο οποίος αναλαμβάνει την εκτέλεση

συγκεκριμένων δραστηριοτήτων Επεξεργασίας για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κατ' εντολή του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

Περιστατικό Παραβίασης Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: Η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία (άρθρο 4 στοιχ. 12 ΓΚΠΔ).

Κύρια Σύμβαση: Η σύμβαση έργου ή παροχής υπηρεσιών ή προμήθειας αγαθών μεταξύ Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και του Αναδόχου, στην οποία αναφέρεται η παρούσα Συμφωνία αποτελώντας αναπόσπαστο μέρος αυτής.

2. Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία

Η παρούσα Σύμβαση διέπει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εκ μέρους του Εκτελούντος την Επεξεργασία επ' ονόματι και για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης, που καταρτίστηκε από τα Συμβαλλόμενα Μέρη. Ειδικότερα:

2.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επεξεργάζεται για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας τα εξής προσωπικά δεδομένα:

Κατηγορίες υποκειμένων [*]	Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
Υπάλληλοι ΑΑΔΕ (Ενεργοί και μη) /Υποψήφιοι Υπάλληλοι ΑΑΔΕ	<ul style="list-style-type: none"> ○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Φορολογικά στοιχεία και στοιχεία Ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα υγείας ○ Οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία ○ Στοιχεία Οικογενειακής κατάστασης ○ Επαγγελματικά και Ακαδημαϊκά Στοιχεία/Επιμόρφωση ○ Στοιχεία υπηρεσιακής κατάστασης ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου ○ Δεδομένα σχετικά με πειθαρχικά παραπτώματα και αξιόποινες πράξεις
Φυσικά Πρόσωπα (Ελληνες ή πολίτες άλλων χωρών [**])	<ul style="list-style-type: none"> ○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Στοιχεία Φορολογικού/Τελωνειακού Μητρώου και στοιχεία Ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα υγείας ○ Δεδομένα εκπροσώπησης/νομιμοποίησης ○ Οικονομικά, Φορολογικά και Περιουσιακά Στοιχεία ○ Στοιχεία από συναλλαγές με τελωνεία και υπηρεσίες Γενικού Χημείου του Κράτους ○ Στοιχεία Οικογενειακής κατάστασης ○ Δεδομένα Επαγγελματικής Δραστηριότητας ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου ○ Διοικητικές Παραβάσεις και Κυρώσεις/Καταλογισμοί ○ Δικαστικά στοιχεία ○ Μέτρα Διοικητικής Εκτέλεσης ○ Δεδομένα που αφορούν σε ποινικές καταδίκες και αδικήματα
<p>Προμηθευτές – Ανάδοχοι – ΦΠ (και υπάλληλοι/συνεργάτες αυτών)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Φορολογικά στοιχεία και στοιχεία ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα εκπροσώπησης/νομιμοποίησης ○ Επαγγελματικά και Ακαδημαϊκά Στοιχεία Στελεχών/Υπαλλήλων – Επιμόρφωση ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών

[*] Προσέλευση εντός των υποδομών της ΑΑΔΕ ή/και χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ

[**]:

- Έλληνες ομογενείς
- Επισκέπτες/Ενδιαφερόμενοι για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ
- Εργαζόμενοι εντός των υποδομών της ΑΑΔΕ
- Φυσικά Πρόσωπα που έρχονται να εργαστούν στην Ελλάδα
- Μετανάστες

2.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία αποκτά πρόσβαση ή/και προβαίνει σε επεξεργασίες όπως η συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διάρθρωση, αποθήκευση, προσαρμογή ή μεταβολή, ανάκτηση, χρήση, διαβίβαση σε, συσχέτιση ή συνδυασμό δεδομένων, διαγραφή ή καταστροφή των ως άνω προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για τους εξής σκοπούς:

- Για κάθε είδους σχετική Μελέτη καθώς και την ανάπτυξη, έλεγχο, εγκατάσταση, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση και συντήρηση Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Για την Διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών με άλλους φορείς του δημοσίου τομέα.
- Για τη διενέργεια διασταυρώσεων και στατιστικών αναφορών
- Μετάπτωση δεδομένων
- Για την Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους.
- Για την Διαχείριση συμβάσεων και διενέργεια διαγωνισμών (προσυμβατικά στάδια)

Οι ως άνω επεξεργασίες λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια των εξής φάσεων του έργου:

- Καθ όλη τη διάρκεια των φάσεων της Μελέτης, Ανάπτυξης, Λειτουργίας, Εκμετάλλευσης, Διαχείρισης και Συντήρησης του Συστήματος Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

2.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και σύμφωνα με τους όρους της Κύριας Σύμβασης,

εκτός αν υποχρεούται προς τούτο βάσει της ευρωπαϊκής ή εθνικής νομοθεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας πριν προχωρήσει στην επεξεργασία, εκτός αν η ενημέρωσή του απαγορεύεται από τη νομοθεσία για σοβαρούς λόγους δημοσίου συμφέροντος.

2.4 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να δίνει εντολές στον Εκτελούντα την Επεξεργασία για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιείται για λογαριασμό του καθ' όλη τη διάρκεια της Κύριας Σύμβασης. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία για άλλους σκοπούς ακόμα και παρεμφερείς είτε του ιδίου είτε τρίτων αποκλείεται.

2.5 Εάν ο εκτελών την επεξεργασία υπερβεί τις εντολές που έχει λάβει από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και προσδιορίσει ο ίδιος τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή τα υποβάλλει σε επεξεργασία για διαφορετικούς από τους ορισθέντες σκοπούς, καθίσταται ο ίδιος υπεύθυνος επεξεργασίας. Ως εκ τούτου υπέχει υποχρεώσεις και ευθύνη έναντι των υποκειμένων των δεδομένων και των εποπτικών αρχών, ανεξαρτήτως της ευθύνης που έχει έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

2.6 Η επεξεργασία των δεδομένων από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία πραγματοποιείται αποκλειστικά στο έδαφος της Ελλάδας ή άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οποιαδήποτε επεξεργασία ή μεταφορά τους σε άλλη χώρα («τρίτη χώρα») απαιτεί τη προηγούμενη συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο αν πληρούνται οι ειδικοί όροι για τις διαβιβάσεις δεδομένων σε τρίτες χώρες που προβλέπονται στο κεφάλαιο V του ΓΚΠΔ.

3. Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από Υπαλλήλους του Εκτελούντος την Επεξεργασία

Πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία κατ' εντολή του Υπεύθυνου Επεξεργασίας στο πλαίσιο εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την Κύρια Σύμβαση, έχουν μόνο τα μέλη του προσωπικού του Εκτελούντος την Επεξεργασία που είναι απαραίτητο να έχουν πρόσβαση σε αυτά και να τα επεξεργάζονται για να καταστεί δυνατή η εκτέλεση των υποχρεώσεων του Εκτελούντος την Επεξεργασία που απορρέουν από την Κύρια Σύμβαση.

4. Υποχρεώσεις Εκτελούντος την Επεξεργασία

4.1 Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας ο Εκτελών την Επεξεργασία επικουρεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του Υπεύθυνου Επεξεργασίας να απαντά στα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους που απορρέουν από τα άρθρα 12 έως 22 του Γενικού Κανονισμού για την Επεξεργασία Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ). Περαιτέρω ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για κάθε αίτημα που τυχόν λάβει από υποκείμενο των δεδομένων και δεν απαντά ο ίδιος εκτός αν λάβει σχετική εξουσιοδότηση από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

4.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας, ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να διασφαλίζεται η ασφάλεια (εμπιστευτικότητα ακεραιότητα, διαθεσιμότητα) των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

4.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις παρακάτω υποχρεώσεις, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας δεδομένων και των πληροφοριών που διαθέτει ο Εκτελών την Επεξεργασία. Ειδικότερα τον βοηθά σχετικά με την εκπλήρωση:

1. της υποχρέωσης να διενεργεί εκτίμηση του αντικτύπου των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων), όταν ένα είδος επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων·
2. της υποχρέωσης να ζητεί τη γνώμη της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών πριν από την επεξεργασία, όταν μια εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων υποδεικνύει ότι η επεξεργασία θα προκαλούσε υψηλό κίνδυνο ελλείψει μέτρων μετριασμού του κινδύνου από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας·
3. της υποχρέωσης να διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενημερώνοντας χωρίς καθυστέρηση τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία αντιληφθεί ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται είναι ανακριβή ή παρωχημένα·
4. των υποχρεώσεων που προβλέπονται στο άρθρο 32 του ΓΚΠΔ σχετικά με την λήψη των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας της επεξεργασίας.

4.4 Σε περίπτωση διενέργειας ελέγχου από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή άλλης αρχής ή δικαστηρίου, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας θέτοντας στη διάθεσή του κάθε έγγραφο και πληροφορία που είναι απαραίτητη για την απόδειξη της συμμόρφωσης του Υπεύθυνου Επεξεργασίας με τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για το αποτέλεσμα του ελέγχου από τις εποπτικές αρχές προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο βαθμό που αυτός συνδέεται με επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

4.5 Σε περίπτωση λήξης της Κύριας Σύμβασης ή λύσης αυτής για οποιοδήποτε λόγο ο Εκτελών την Επεξεργασία διαγράφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και καταστρέφει όλα τα τυχόν υφιστάμενα αντίγραφά τους (σε έγχαρτη ή ηλεκτρονική μορφή), εκτός εάν ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας του ζητήσει, πριν τη λήξη της σύμβασης, να του τα επιστρέψει ή το δίκαιο της Ένωσης ή το εθνικό δίκαιο απαιτεί την τήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η διαγραφή/ καταστροφή πρέπει να γίνεται κατά τρόπο οριστικό, ασφαλή και μη αναστρέψιμο και ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να λάβει όλα τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η ανάκτηση ή καθ' οιονδήποτε τρόπο αθέμιτη πρόσβαση σε στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μετά την διαγραφή τους ή καταστροφή των αντιγράφων τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Οδηγία 1/2005 της ΑΠΔΠΧ.

5. Χρήση Υπεργολάβων Επεξεργασίας (Υποεκτελούντες την Επεξεργασία)

5.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν αναθέτει σε υπεργολάβο επεξεργασίας καμία από τις πράξεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που εκτελεί για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας σύμφωνα με την Κύρια Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη ειδική γραπτή άδειά του. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποβάλλει το αίτημα για ειδική άδεια πριν από την πρόσληψη του οικείου υποεκτελούντος την επεξεργασία, μαζί με τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να μπορεί ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας να αποφασίσει για

τη χορήγηση της άδειας. Στο παράρτημα Α της παρούσας συμφωνίας περιλαμβάνεται κατάλογος των υποεκτελούντων επεξεργασίας που έχουν λάβει άδεια από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Τον κατάλογο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να τον επικαιροποιούν.

5.2 Όταν ο Εκτελών την Επεξεργασία προσλαμβάνει υποεκτελούντα την επεξεργασία για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας), το πράττει μέσω σύμβασης, η οποία επιβάλλει στον υποεκτελούντα την επεξεργασία, τις ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με αυτές που επιβάλλονται στον Εκτελούντα την Επεξεργασία με την παρούσα συμφωνία. Ο Εκτελών την Επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υποεκτελών την επεξεργασία συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο Εκτελών την Επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσα συμφωνία και τον Γενικό Κανονισμό για την Επεξεργασία Δεδομένων.

5.3 Κατόπιν αιτήματος του Υπευθύνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αντίγραφο της συμφωνίας με τον υποεκτελούντα την επεξεργασία και κάθε τυχόν μεταγενέστερης πράξης τροποποίησής της. Στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την προστασία επαγγελματικών απορρήτων ή άλλων εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί να απαλείψει τις εμπιστευτικές πληροφορίες από το κείμενο της συμφωνίας πριν από την κοινοποίηση του αντιγράφου.

5.4 Ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υποεκτελούντος την επεξεργασία σύμφωνα με την σύμβασή του με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία.

6. Περιστατικά ασφάλειας

6.1 Εάν οποιαδήποτε στιγμή υπάρξουν ενδείξεις διαρροής ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή παράνομης ή τυχαίας απώλειας, φθοράς ή καταστροφής εμπιστευτικών πληροφοριών της ΑΑΔΕ, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και το αργότερο εντός 24 ωρών το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της ΑΑΔΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. πρωτ. ΑΤΑ 1145588 ΕΞ 2020/24-12-2020 «Διαδικασία Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας». Η υποχρέωση ενημέρωσης του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας της ΑΑΔΕ από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία υφίσταται και όταν οι ως άνω ενδείξεις αφορούν τις εγκαταστάσεις, τα συστήματα και τους υπαλλήλους τυχόν Υποεκτελούντος/ων αυτού.

6.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία κατόπιν συνεννόησης με την ΑΑΔΕ υποχρεούται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την αποκατάσταση του επιπέδου ασφαλείας, τη διασφάλιση των δεδομένων και για τον περιορισμό οποιασδήποτε περαιτέρω πιθανής επίπτωσης για τα υποκείμενα των δεδομένων και για τα συμφέροντα του Υπευθύνου Επεξεργασίας.

6.3 Εάν το περιστατικό αναφέρεται σε διαρροή ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή παράνομη ή τυχαία απώλεια, φθορά ή καταστροφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά επίσης τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τα άρθρα 33 και 34 του ΓΚΠΔ. Λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας και των πληροφοριών που διαθέτει, ο Εκτελών την Επεξεργασία, βοηθά άμεσα τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας:

α) να συγκεντρώσει τις παρακάτω πληροφορίες, οι οποίες, σύμφωνα με το άρθρο 33 παράγραφος 3 του ΓΚΠΔ, πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο αναφέρονται στη γνωστοποίηση του περιστατικού στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

1. τη φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·
2. τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·
3. τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα στον υπεύθυνο επεξεργασίας προς λήψη μέτρα για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

β) να γνωστοποιήσει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 33 ΓΚΠΔ,

γ) να συμμορφωθεί, σύμφωνα με το άρθρο 34 του ΓΚΠΔ, με την υποχρέωση να ανακοινώνει αμελλητί στο υποκείμενο των δεδομένων την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όταν αυτή ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

7. Διενέργεια Ελέγχων

7.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία θέτει στη διάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσής του προς τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην παρούσα Συμφωνία.

7.2 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας ενημερώνει εγγράφως τον Εκτελούντα την Επεξεργασία για την πρόθεσή του να διενεργήσει έλεγχο ή/και επιθεώρηση και τα διενεργεί κατά τρόπο που δεν επιφέρει δυσανάλογη επιβάρυνση της λειτουργίας και των δραστηριοτήτων του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

7.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, περιλαμβανομένων των επιτόπιων ελέγχων και επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή από τρίτο ελεγκτή, εντεταλμένο του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

8. Παραβίαση όρων της συμφωνίας

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Εκτελούντος την Επεξεργασία με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων ή σε περίπτωση παραβίασης οποιουδήποτε όρου της παρούσας Συμφωνίας, αφ' ενός ο Εκτελών την Επεξεργασία ευθύνεται για την πλήρη αποκατάσταση κάθε ζημίας και βλάβης που τυχόν υποστεί ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας εξ αιτίας της παραβίασης αυτής, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε άλλη αποζημίωση

καταβάλλεται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία με βάση τη σύμβαση αφ' ετέρου δε ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δύναται να κηρύξει τον Εκτελούντα την Επεξεργασία έκπτωτο.

9. Τελικές Διατάξεις

Η ακύρωση ή ακυρότητα κάποιου από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας δεν συμπαρασύρει το κύρος των υπολοίπων όρων της.

Οποιαδήποτε τροποποίηση της παρούσας Συμφωνίας συντελείται και αποδεικνύεται εγγράφως συμπεριλαμβανομένου του τύπου του ηλεκτρονικού εγγράφου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ Κατάλογος Υπεργολάβων επεξεργασίας

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δώσει άδεια για τη χρήση των παρακάτω υπεργολάβων επεξεργασίας:

1. Όνομα/Επωνυμία : ...

Διακριτικός τίτλος:

Διεύθυνση: ...

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας:

Περιγραφή της επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης σαφούς οριοθέτησης των αρμοδιοτήτων σε περίπτωση που έχει δοθεί άδεια σε περισσότερους από έναν υπεργολάβους επεξεργασίας):